



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Planeación estratégica y satisfacción del servicio
académico según estudiantes de la Universidad Nacional
de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jose Carlos Herrera Young

ASESOR:

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ
2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): HERRERA YOUNG, JOSE CARLOS

Para obtener el Grado Académico de *Maestro (a) en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

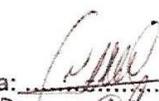
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ACADÉMICO SEGÚN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA – IQUITOS 2018

Fecha: 01 de setiembre de 2018

Hora: 12:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Noemi Mendoza Retamozo

Firma: 

SECRETARIO: Mgtr. Ricardo Arturo Pauta Guevara

Firma: 

VOCAL: Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobado por Unanimitad.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

.....

.....

.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Realizar conexión de SNA o
Relacionar los autores dentro del bloque de Discusión
Actualizar la bibliografía en Orden Alfabético según
modelo APA.*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria

Con el mayor de mis afectos dedico esta tesis a mis queridos padres, por su gran apoyo, haciendo realidad una de mis mayores metas, como es el logro del grado de Maestro.

Agradecimiento

Este trabajo no hubiera sido posible, sin el apoyo de todas las personas que me han ayudado en este proyecto, a los cuales agradezco su valioso apoyo y comprensión.

Un especial reconocimiento a mi familia, mis profesores y mis compañeros de clase que sin su apoyo, no hubiera sido posible el presente trabajo.

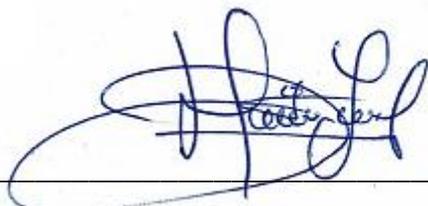
Declaración de autoría

Yo, Jose Carlos Herrera Young, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el presente trabajo académico de título “Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – Iquitos 2018”, presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

En razón de lo mencionado, declaro a continuación:

- Que he mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis, establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos que dicta la universidad.
- Mi persona no ha utilizado fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el presente trabajo.
- Mi presente trabajo no ha sido presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrarse material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de Agosto de 2018



Nombres: Jose Carlos Herrera Young

DNI: 43239513

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento ha ustedes mi Tesis titulada: “Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – Iquitos 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Con la esperanza de que los aportes de mi estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática académica y administrativa en especial en los aspectos relacionados con la planeación estratégica y satisfacción académica en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el Método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice

	Página
Páginas preliminares	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Internacionales	16
1.2.2 Nacionales	23
1.3 Teorías relacionadas al tema	30
1.3.1 Planificación estratégica	30
1.3.2 Satisfacción del servicio académico	39
1.4 Formulación del problema	47
1.4.1 Problema general	48
1.4.2 Problemas específicos	48
1.5 Justificación del estudio	48
1.5.1 Justificación Práctica	48
1.5.2 Justificación Teórica	49
1.5.3 Justificación Metodológica	49
1.6 Hipótesis	49
1.6.1 Hipótesis General	49
1.6.2 Hipótesis específicas	49
1.7 Objetivos	50
1.7.1 Objetivo General	50

1.7.2	Objetivos específicos	50
II.	Método	51
2.1	Diseño de investigación	52
2.2	VARIABLES, operacionalización	53
2.3.	Población y muestra	58
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	59
2.5.	Métodos de análisis de datos	64
2.6.	Aspectos éticos	65
III.	Resultados	66
3.1.	Descripción de resultados	67
3.2.	Contrastación de hipótesis	74
IV.	Discusión	79
V.	Conclusiones	83
VI.	Recomendaciones	85
VII.	Referencias bibliográficas	89
	Anexos:	93
Anexo 1:	Matriz de consistencia	94
Anexo 2:	Instrumentos de medición de las variables	97
Anexo 3:	Cartas de presentación UCV y respuesta de Institución donde se efectuó el estudio	101
Anexo 4:	Base de datos de la prueba piloto	103
Anexo 5:	Base de datos de la muestra	106
Anexo 6:	Certificados de validez de contenido	121
Anexo 7:	Resultados del análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable Planeación Estratégica y Satisfacción del Servicio Académico.	134
Anexo 8:	Artículo científico.	136
Anexo 9:	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	155

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de Planeación Estratégica	56
Tabla 2 Operacionalización de variable Satisfacción del Servicio	57
Tabla 3 Distribución de la población y muestra del estudio	58
Tabla 4 Validez del cuestionario sobre Planeación Estratégica	61
Tabla 5 Validez del cuestionario sobre Satisfacción del Servicio Académico	62
Tabla 6 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	62
Tabla 7 Estadístico Alfa de Cronbach	63
Tabla 8 Niveles de planeación estratégica según los estudiantes	67
Tabla 9 Niveles de satisfacción del servicio académico según los estudiantes	68
Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según el planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico	69
Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según la misión y la satisfacción del servicio académico	70
Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según la visión y la satisfacción del servicio académico	72
Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según el entorno y la satisfacción del servicio académico	73
Tabla 14 Correlación planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico	75
Tabla 15 Correlación misión y la satisfacción del servicio académico	76
Tabla 16 Correlación visión y la satisfacción del servicio académico	77
Tabla 17 Correlación entorno y la satisfacción del servicio académico	78

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Niveles de planeación estratégica según los estudiantes	67
Figura 2 Niveles de satisfacción del servicio académico según los estudiantes.	68
Figura 3 Nivel de porcentajes de estudiantes según el planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico.	69
Figura 4 Nivel de porcentajes de estudiantes según la misión y la satisfacción del servicio académico.	71
Figura 5 Nivel de porcentajes de estudiantes según la visión y la satisfacción del servicio académico.	72
Figura 6 Nivel de porcentajes de estudiantes según el entorno y la satisfacción del servicio académico.	73

Resumen

La presente investigación es de tipo básica con diseño no experimental - correlacional que busca determinar la correspondencia entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico que brinda la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) en base a la relación establecida entre las variables y los componentes de la variable planeación estratégica con el nivel de satisfacción del servicio académico que presentan los estudiantes al finalizar el año académico 2018. La población estuvo constituida por 340 estudiantes matriculados del IV y V ciclo de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios siendo el tamaño de la muestra de 180 estudiantes. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de cuestionarios en dos momentos. Los datos sobre la planeación estratégica y los de satisfacción del servicio académico se determinaron dentro del 2018. Se ha llegado a establecer que casi la mitad de los estudiantes tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la planeación estratégica aplicada por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP).

Palabras claves: planeación estratégica, satisfacción, estudiantes, servicio académico, cuestionario.

Abstract

The present research is of a basic type with a non-experimental correlational design that seeks to determine the correspondence between strategic planning and the satisfaction of the academic service provided by the Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP – Iquitos, Peru) based on the strategic relationship with the level of satisfaction of the academic service presented by the students at the end of the academic year 2018. The population consisted of 340 students enrolled in the IV and V cycles of the Faculty of Economic and Business Sciences being the sample size of 180 students. The data collection was carried out through questionnaires in two moments. The data on strategic planning and the satisfaction of academic service were determined in 2018. It has been established that almost half of students have a moderate expectation of academic service and similar behavior in terms of strategic planning by the Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP – Iquitos, Peru).

Keywords: strategic planning, satisfaction, students, academic service, questionnaire.

I. Introducción

La presente investigación tiene como finalidad la descripción metodológica de la planeación estratégica en la gestión de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP) – 2018 y articulándose a los sistemas administrativos que posee la presente casa de estudios y que toda entidad del sector público debe diseñar y documentar tanto los procesos, los procedimientos necesarios en su misión institucional y objetivos como institución que le permita implementar acciones estratégicas al logro de sus mejores resultados. Esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles estructural. Se debe considerar que es fundamental conocer y ejecutar correctamente los objetivos para poder lograr las metas trazadas como institución pública. La Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) debe definir con exactitud la razón como entidad, es decir su misión y visión dentro de la Ley N° 30220-Nueva Ley Universitaria. La misión es primordial, ya que representa sus funciones operativas que se va a ejecutar para brindar un mejor servicio académico por una educación superior universitaria de calidad.

La Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) es una entidad pública que pertenece al sector educación, siendo su actividad principal la educación superior universitaria, su visión es de carácter sectorial y se encuentra dentro del proceso de licenciamiento orientado a la acreditación para dar legalidad a su funcionamiento como institución. Su plan estratégico precisa los procesos y herramientas metodológicas de la planeación estratégica establecidas por el Centro de Planeamiento Estratégico (CEPLAN).

La presente investigación brinda una propuesta metodológica para la planeación estratégica de la gestión de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) materializando sus objetivos nacionales, sectoriales y territoriales según corresponda y se vinculen con el plan estratégico institucional, técnicas e instrumentos para el proceso de planeamiento estratégico vinculados al presupuesto, abastecimiento, seguimiento y evaluación de tal manera que operen dentro de la misma cadena de valor público.

1.1. Realidad problemática

La aplicación del estudio de la planeación estratégica en relación a la satisfacción del servicio académico se ha identificado áreas de tensión para la aplicación de las mismas demostrando la necesidad de evaluar la calidad del servicio académico y su repercusión en la orientación de la institución pública materia de análisis.

Dentro de un ámbito social, el enfoque en la gestión universitaria no se relaciona con su entorno sino más bien es hacia adentro, siendo que el entorno no tiene un rol relevante en el proceso de planeación estratégica.

La cultura organizacional en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP), no responde a un proceso claro de planeación estratégica, si bien se reconocen los avances e impactos favorables que ha tenido la planeación estratégica en muchas otras universidades a nivel nacional, aun la cultura organizacional no responde a las demandas propias de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP), se presenta un conjunto de insuficiencias que están presentes como el poco desarrollo para el diseño, seguimiento y evaluación de los valores organizacionales, insuficiente nivel de preparación del personal universitario para comprender la importancia que tiene este aspecto en el desarrollo personal, colectivo e institucional, sin que tengan en cuenta otras exigencias, direccionando su labor a un estilo tradicional sin consolidarse como un pensamiento estratégico, esto lleva a no tener claro sobre lo que es importante y urgente, lo estratégico y lo operativo.

Los esfuerzos orientados hacia la capacitación del personal han sido concentrados en las altas autoridades universitarias, donde el nivel de formación es mayor que en las bases operativas (administrativas y docentes). La parte de la comunidad universitaria no conoce suficientemente los presupuestos que maneja la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), sus beneficios y exigencias principales.

Este problema incluye el dominio de técnicas, las cuales no siempre han sido correctamente aplicadas, siendo aún también insuficiente el intercambio de

experiencias al interior de la universidad, por lo cual se presenta el presente trabajo denominándolo “Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018”, para atender la problemática expuesta.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Alarcón (2014), en su tesis de maestría para optar el título de Magister en Ciencias de la Educación: Gerencia Educativa: “Planificación Estratégica: Una herramienta e la Gestión Escolar a Nivel de Educación Básica (Caso U.E Jardín Levante)”, sustentada en la Universidad Nacional Experimental de Guyana de la República Bolivariana de Venezuela, cuyo objetivo general es Diseñar un modelo de planificación estratégica que permita articular el trabajo de las diferentes unidades de apoyo y del cuerpo docente el centro educativo Jardín Levante, con el funcionamiento de la escuela, como centro de fortalecimiento de las potencialidades humanas y eje de desarrollo local en un entorno cambiante y de escasos recursos, el trabajo de investigación considera los siguientes objetivos específicos:

- a) Elaborar un Diagnóstico situacional del centro educativo Jardín Levante a fin de realizar el ANÁLISIS FODA para determinar las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas de la Institución.
- b) Identificar la visión y misión actual de la institución educativa, a fin de establecer la razón de ser, el desempeño y las modalidades de acción escolar.
- c) Elaborar planes y programas para una conducción escolar orientada hacia el logro de los objetivos institucionales de la U.E Jardín Levante.
- d) Construir, con la participación de la comunidad educativa, un modelo de planificación estratégica consensuado que permita la formulación del Plan Estratégico adecuado a las características de la Escuela Básica Venezolana.

El diseño empleado por el investigador es descriptivo trasversal, tomando como muestra, a 3 representantes padres de familia, 3 alumnos, 3 especialistas, 2 directivos y 2 agentes externos.

El trabajo de investigación concluye en lo siguiente:

1. La Planificación Estratégica debe ser considerada como una herramienta de gestión porque proyecta y determina la dirección que debe tener toda institución a partir de la evaluación de su entorno; formulando objetivos, estrategias, planes y proyectos, adaptándolas a las características de las escuelas venezolanas, las cuales ejercen funciones en un entorno cambiante y cada vez con menores recursos y mayores compromisos a nivel social.
2. La Planificación Estratégica permite al Director del plantel, gestionar con mayor autonomía de que dispone, las estrategias para el logro de los objetivos propuestos, que resultan del análisis situacional de la organización.
3. Para que este modelo de planificación resulte efectivo en su aplicación es necesario consultar las opiniones de todos aquellos que de manera directa o indirecta estén involucrados en el problema educativo.
4. En cuanto a la educación y el nuevo paradigma que se propone, se tiene que la educación como proceso de formación de sociedades ha de ajustarse al nuevo paradigma propuesto para dar respuesta a los problemas de formación de las sociedades humanas.

Arteaga y Triana (2014), en su tesis de maestría para optar el grado académico de Magister en Administración de Organizaciones, titulado “Modelo de Gestión para la Articulación de la Planeación en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”, sustentada en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá D.C, cuya finalidad es proponer un modelo articulado sobre la planeación de la Universidad Distrital que facilitando y apoyando el desarrollo académico y administrativo, paralelo al Plan de Desarrollo vigente.

Para ello las investigadoras plantean los siguientes objetivos:

- Plantean una investigación entre los distintos métodos de planeación que vienen

aplicando las Instituciones de Educación Superior en aspectos de la formación profesional, investigación, gestión administrativa y financiera.

- Presentar un modelo gestionable articulando la planeación de la universidad referenciando mejores prácticas de otras Instituciones de Educación Superior.

El diseño empleado es Descriptivo Transversal, tomando como base para su investigación cuatro universidades de la región:

1. Universidad Distrital Francisco José de Caldas –UDFJC.
2. Universidad Nacional de Colombia –UNAL
3. Universidad de Antioquia –UDEA
4. Universidad del Valle.

El trabajo de investigación concluye en lo siguiente:

- Las universidades, están permanentemente en procesos de reestructuración, sobretodo de sus sistemas de internos con la finalidad de posicionarse como una institución más competitiva.
- Para la planeación, el presupuesto debe dejar de ser el objetivo y convertirse en pilar de la gestión pública, sustituyendo el grado de ejecución presupuestal como indicador de gestión, siendo el indicador por resultados quien lo sustituya
- El sistema de Planeación debe garantizar el agrupamiento por Sectores que componen las instituciones, para trabajar en torno a objetivos comunes.
- Vincular el planeamiento estratégico institucional, plan operativo y el presupuesto para el logro de los objetivos institucionales de acuerdo a la misión de la institución
- El estudio concluye que la planeación proporcionará elementos que faciliten y articulen la gestión y los ajustes necesarios producto de las acciones que demanda la integración de la Universidad Distrital.

Lorena (2014), en su tesis de maestría para optar el grado de Magister en Administración Empresarial, titulado “El Proceso Administrativo y sus efectos en los establecimientos Educativos Privados en la Ciudad de Quetzaltenango – México

2014”, sustentada en la Universidad Rafael Landívar en la Ciudad de México Distrito Federal, la investigación pretende determinar cómo manejan el proceso administrativo y los efectos que presentan en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango (México DF). En la cual se analiza la importancia que tiene la adecuada en cada centro educativo, aunque no es una empresa productora o comercializadora, brinda un servicio y como tal debe tener una misión, visión y objetivos claros.

Para la realización del estudio y análisis de la no aplicación adecuada de los pasos del proceso administrativo en los establecimientos educativos de esta ciudad, se incluyeron las variables de la presente tesis: Proceso Administrativo y Establecimientos educativos privados, del cual se tomó como énfasis los pasos del Proceso Administrativo que son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

A través del planteamiento del problema se enfocó la importancia que tiene la aplicación adecuada de los pasos del proceso administrativo, se estableció que también es una herramienta que es necesaria para el buen funcionamiento de las áreas de la empresa y con ella lograr el objetivo que se determina. Dentro del planteamiento se estableció los objetivos, hipótesis, alcances y limitaciones.

Dentro del instrumento que se utilizó para la investigación, es un cuestionario para encontrar las deficiencias o debilidades de todo el proceso. Esto se aplicó a los directores, maestros, secretarías, se abarcó el 75% siendo de 68 colegio del 100% que es de 90 establecimientos. El otro 25% no desearon aportar información.

El trabajo de investigación concluye en lo siguiente:

- Los establecimientos educativos privados utilizan incorrectamente el Proceso Administrativo y de los cuales se presentan efectos negativos como: poco ingreso de alumnos cada año, una deserción preocupante y no hay utilidades que cubran los gastos que realizan. Además algunos colegios llevan 5 años en el mercado educativo, donde no presenta aumento satisfactorio de alumnos; y no pueda aumentar el sueldo al personal cada

año.

- La Planeación no es efectuada, no tienen objetivos como empresa, no tienen una misión ni visión clara como organización. También no planean apropiadamente las actividades de quien lo debe hacer y cómo debe hacerlo.
- En Organización y Dirección, no pueden cumplir con su cometido debido a la falta de una Planeación administrativa, que contenga un objetivo, la misión, visión, funciones a delegar, a quien delegar la autoridad responsabilidad y cómo distribuir los recursos disponibles.
- Se desconocen la existencia de un organigrama del establecimiento, es decir, que el personal no conoce cómo está distribuida la jerarquía y la autoridad dentro del establecimiento.
- El Control también se ve afectado debido a la falta de control de ingresos (pagos de colegiaturas), padres de familia adeudan hasta 4 meses de pagos; y los egresos también no son controlados (compra de materiales y mejoras del establecimiento) que realizan mensualmente. Igualmente las actividades de la institución no se controlan.
- Como parte de la Dirección la Integración no cumplen con los pasos establecidos (reclutamiento y selección), haciendo que se desconozca realmente las habilidades y conocimientos de los candidatos posibles que ocuparán el puesto.
- Los propietarios y/o el director muestran una falta de conocimientos administrativos amplios, debido que el área administrativa no es incluida en el plan que efectúan; y hace que el Proceso Administrativo no se aplique apropiadamente.

Licona (2013), en su tesis de maestría para optar el grado académico de Magister en Ciencias, área administración, titulado “Planeación Estratégica y Prospectiva de una Unidad Académica: “El Caso de la Facultad de Economía”, sustentada en la Universidad de Colima de México, cuyo objetivo se basa en la aplicación de los distintos enfoques conceptuales sobre la planeación estratégica conjuntamente con el análisis estructural en las organizaciones educativas, en particular a la Universidad, son aplicables para el fortalecimiento de la planeación Estratégica en una Unidad Académica por medio del análisis prospectivo.

El estudio trata de demostrar que si las organizaciones se apoyan con el análisis prospectivo o estructural, detectarán variables claves, con las cuales se pueda simular el futuro y construir escenarios prospectivos para localizar los procesos que llevarán a cabo las organizaciones educativas a ser más competitivas en el mercado laboral. Por ello se considera oportuno fortalecer el planeamiento estratégico de la Facultad de Economía de la Universidad de Colima por medio del análisis prospectivo, lo cual coadyuvará a que este centro de educación superior le permita encontrar escenarios que ayuden a plantear múltiples objetivos por alcanzar e implementar estrategias encaminadas a construir un futuro mejor para la Facultad.

Como muestra empírica se tomó a los Directores de una unidad académica entre un número pequeño de los procesos claves que forman parte de su organización para facilitar la toma de decisiones. Con ello las unidades académicas darán respuestas oportunas a los cambios que presenta el medio ambiente que las rodea por medio del planeamiento estratégico, ya que en su desarrollo podrán observar en donde están, hacia donde van y cómo piensan llegar; es decir, identificarán cual es la actividad que están desarrollando y como la están llevando a la práctica.

De acuerdo al estudio prospectivo realizado a la Facultad de Economía se concluye que es oportuno el establecimiento de objetivos y estrategias que le permitan la vinculación con los sectores social y productivo, para conocer parte de las necesidades cambiantes del medio en que se encuentra inmersa la Facultad.

Asimismo se presentaron las variables que influyen en el contexto interno y externo (vacantes, ingresantes, matriculados, graduados, titulados, desempleo de profesionales, capacitación de los trabajadores por las empresas, costo por alumno, contratación por jerarquías en el trabajo y tipo de tecnologías utilizadas en los procesos), y se recomienda por lo tanto, que la dependencia educativa realice reuniones frecuentes con los líderes empresariales, sociales y políticos, para que identifiquen parte de las competencias que ellos requieren de los egresados de la

Facultad, para que sean considerados dentro de su demanda laboral.

Flores (2013), en su tesis de maestría para optar el grado académico de Magister en Gerencia Educativa, titulado “Incidencia de la Planificación Estratégica en la Gestión de la Calidad de los ámbitos de la Gerencia Educativa”, sustentada en la Universidad Andina Simón Bolívar con sede en Ecuador, cuyo objetivo general es realizar una Auditoria Administrativa con enfoque estratégico en cinco unidades educativas ubicados en cinco provincias Quito-Ecuador a fin de determinar si existe relación o no entre la planificación estratégica y la gestión de los ámbitos de la gerencia educativa.

El diseño empleado es Descriptivo Transversal, tomando como base una población de 422 estudiantes y una muestra de 100 estudiantes.

El trabajo de investigación concluye en lo siguiente:

a.- En el proceso de la planificación estratégica:

Considera que la planificación estratégica es el proceso mediante el cual partiendo de una realidad actual permitirá encontrar el camino para alcanzar el futuro deseado, y que la gestión de calidad es la nueva forma de pensar acerca de la dirección que deben tomar las instituciones educativas con los nuevos estándares de calidad referentes al currículo de estudios, equipamiento, recurso humano, financiero y de gestión, infraestructura y mantenimiento, para alcanzar la excelencia educativa, por lo que el documento debe ser una herramienta de trabajo de los rectores, directores y docentes en su quehacer educativo de corto, mediano y largo plazo.

b.- En el ámbito de la gestión curricular

A pesar de la importancia de la planificación estratégica, las autoridades de las instituciones educativas en el ámbito curricular, el conocimiento que tienen sobre este modelo es escaso o nulo.

En cuanto al recurso humano, los resultados de la investigación también muestran que la planificación estratégica tiene una incidencia muy alta en la gestión de la calidad del equipo humano, pero que no se materializa entre los actores de la comunidad educativa. Las instituciones educativas no cuentan con verdaderos programas y planes de capacitación para una eficiente gestión del recurso humano.

En el ámbito financiero y de gestión, las autoridades de las instituciones educativas del sector público se ven limitadas a la asignación de recursos financieros por parte del Estado. Existe una carencia de gestión por parte de las autoridades para conseguir nuevos recursos para llevar a cabo su planeamiento operativo.

En el ámbito de la gestión, la mayoría de instituciones no cuentan con procesos bien establecidos en documentos formales que se vinculen como son el plan estratégico institucional, plan operativo y el presupuesto, que permitan a los actores de la comunidad educativa saber qué es lo que tienen que hacer y cómo hacerlo.

En el ámbito de la infraestructura, equipamiento y mantenimiento, también nos muestra que la incidencia de la planificación estratégica es alta, pero que a la hora de la construcción y montaje de las diferentes edificaciones y equipamientos esta no se realizan de una manera técnica y planificada, quedando muchas obras paralizadas, equipos sin uso por falta de capacitación del personal operativo y sin un plan de mantenimiento para su conservación.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Romero (2017), en su tesis de doctorado para optar el grado académico de Doctor en Educación, titulado “La Planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo”, sustentada en la Universidad Nacional de San Marcos de Lima - Perú, cuyo objetivo general es determinar como la planificación Estratégica influye en la calidad de gestión en la

Universidad Técnica de Babahoyo. Planteando como objetivos específicos, como la Misión, Visión y su entorno influyen en la calidad de la gestión Educativa en la Universidad, con un diseño descriptivo transversal, con una muestra de 1053 personas que conforman la comunidad universitaria entre docentes, trabajadores, estudiantes y empleados que fueron seleccionados por método de muestreo estratificado de manera proporcional en forma aleatoria.

El trabajo de investigación concluye en lo siguiente:

1. La planificación estratégica influye significativamente con la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo. Al aplicarse el estadístico de Pearson se encontró una correlación de 0.782, lo cual indica una correlación positiva considerable entre la planificación estratégica y la calidad de gestión.
2. La misión se relacionan de manera significativa con la calidad de la gestión Educativa en la Universidad Técnica de Babahoyo.
3. Existe influencia significativa entre la visión con la calidad de la gestión Educativa en la Universidad Técnica de Babahoyo.
4. Existe influencia significativa entre el análisis del entorno con la calidad de la gestión Educativa en la Universidad Técnica de Babahoyo.
5. Existe influencia significativa entre el análisis del entorno con la calidad de la gestión Educativa en la Universidad Técnica de Babahoyo.

Rodríguez (2015), en su tesis de doctorado para optar el grado académico de Doctor en Educación, titulado “Plan Estratégico y la Gestión en la Universidad Nacional de Trujillo” sustentada en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú, el investigador plantea los siguientes objetivos:

- a) Diagnosticar la situación de la Universidad Nacional de Trujillo, en función a sus objetivos estratégicos de calidad y competitividad.
- b) Esquematisar el marco teórico, modelos, datos científicos y valores para contextualizar y sustentar el modelo de plan estratégico de la gestión

universitaria.

- c) Formular el plan estratégico, como modelo de gestión de la Universidad Nacional de Trujillo.
- d) Formular el plan operativo de la Universidad Nacional de Trujillo para el año 2015.
- e) Formular lineamientos del sistema de control y evaluación del plan estratégico durante el proceso de desarrollo.

Se emplearon dos tipos de modelo para su elaboración: Aplicada para la investigación, y para el Diseño, explicativo transversal se utilizó una muestra de 1220 personas distribuidas de la siguiente manera:

Profesores regulares de la Universidad = 500

Funcionarios Administrativos de UNT = 20

Estudiantes del X ciclo de la UNT = 500

Profesionales egresados de la UNT = 200

A criterio del investigador, el interés por elaborar el presente trabajo de investigación se basa en lo siguiente:

- 1.- La Universidad Nacional de Trujillo se encuentra experimentando cambios y mejoras en algunos campos de su función principal como es la formación profesional, la investigación, proyección social y la gestión administrativa, sin embargo están muy lejos de los niveles requeridos por la comunidad universitaria y su entorno para brindar una educación de calidad.
- 2.- La globalización le plantea a la universidad un reto profundo ante los constantes cambios en lo económico, político, nuevas tecnologías, la información, la demanda de los mercados laborales por profesionales altamente competitivos, etc.
- 3.- El modelo de gestión diseñado en el plan estratégico de la Universidad Nacional de Trujillo, se sustenta en los principios de la teoría humanista, el enfoque sistémico y la calidad integral.

El trabajo de investigación concluye en lo siguiente:

- 1.- La elaboración del plan estratégico de la Universidad de Trujillo se basa en cuatro grandes niveles: El primer nivel es el filosófico, que engloba los valores, visión, misión y las políticas institucionales; el segundo nivel es el analítico, que corresponde a la elaboración de un Diagnóstico integral de la universidad, empleando la matriz FODA, el tercer nivel se refiere a la etapa operativa del plan, donde se consideran los objetivos y las acciones estratégicas, indicadores estratégicos, el plan operativo y el presupuesto; y por último, el cuarto nivel relacionado con el control, evaluación y monitoreo del plan.
- 2.- Estos aspectos permitirán viabilizar una gestión universitaria de calidad al contener, formal y sistemáticamente la visión, misión, políticas, objetivos, indicadores, estrategias y actividades pertinentes para ofrecer una educación de calidad, tal como lo establece la Ley Universitaria.

Ramírez (2014), en su tesis de maestría para optar el grado académico de Magister en Educación, titulado “Propuesta de modelo de planificación estratégica para la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería”, sustentada en la Universidad Nacional de San Marcos, cuyo objetivo fue conocer y optimizar el modelo de gestión de la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería –UCCI y la atribución que tiene como herramienta de gestión el Cuadro de mando integral – BSC y la Cadena de valor en el logro de competitividad de la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería del Departamento de Junín.

El autor del trabajo de investigación pretende implementar la Teoría M. Porter como instrumento para diagnosticar como las organizaciones universitarias generan valor a sus actividades académicas y administrativas y como utilizarlas como estrategias para lograr competitividad, así como proponer un conjunto de alternativas para insertar a la universidad.

Propone un modelo de planificación estratégica, tomando en cuenta que esta Universidad ha asumido la forma societaria de Sociedad Anónima Cerrada, en consecuencia, la investigación es de carácter descriptivo explicativo, aplica

herramientas como: el Cuadro de Mando Integral y la Cadena de Valor a efectos de que la Institución en referencia sea sostenible y tenga ventajas competitivas.

Como población y muestra utilizo los siguientes factores:

La población, estuvo constituida por la administración central, las Facultades y áreas de la Universidad y por todos los alumnos que estudian en la Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería del Departamento de Junín.

Vásquez (2014), en su tesis, titulada “Plan Estratégico para el Centro de Investigación de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo” de Lambayeque – Perú. El investigador plantea como objetivo general la elaboración de un Plan Estratégico para el Centro de Investigación de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas lo que le permitirá mejorar la gestión de investigación. El investigador se plantea los siguientes objetivos específicos:

- a) Elaborar un Diagnóstico sobre los trabajos de investigación que se realizan en la institución.
- b) Revisar y analizar los trabajos de investigación realizados.
- c) Revisar los reglamentos y directivas que servirán de base para elaborar una nueva propuesta para realizar los trabajos de investigación.

La metodología empleada por el investigador es el método histórico – comparativo que le permitió conocer las tendencias de desarrollo histórico de la gestión de la investigación universitaria. La población está constituida por 136 docentes de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad, de los cuales 118 son nombrados y 18 contratados. Con una muestra probabilística de 115 docentes inscritos en el Centro de Investigación.

El investigador concluye en lo siguiente:

- a) Para llegar al éxito en cualquier organización educativa es muy importante la planeación estratégica. Por ello se propone realizar el plan estratégico para

el Centro de Investigación de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas con la finalidad de mejorar la gestión de la investigación docente.

- b) El Plan estratégico a elaborar para la facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la universidad, está basada en la planeación estratégica aplicada de Goodstein, Nolan y Pleiffer.

Nuñez (2013), en su tesis de doctorado para optar el grado académico de Doctora en Planificación y Gestión, titulado “Formulación del Planeamiento Estratégico para mejorar la Eficiencia de la Gestión en la Institución Educativa “Ingeniería” de Trujillo”, sustentada en la Universidad Nacional de Trujillo- Perú, con el objetivo general de determinar que la implementación del Planeamiento Estratégico permitirá mejorar significativamente la eficiencia y la eficacia en la gestión educativa de la Institución Educativa “Ingeniería” en el periodo: 2010-2011; para ello el investigador plantea los siguientes objetivos específicos:

- a) Elaborar el Diagnostico de la Institución.
- b) Como resultado del diagnóstico, determinar el grado de eficiencia y la eficacia antes y después de aplicar el Planeamiento Estratégico en la Institución.
- c) Presentar a la comunidad educativa un modelo de gestión, que optimice los resultados de gestión en los indicadores de eficiencia y eficacia a fin de mejorar la calidad educativa de la Institución Educativa “Ingeniería” de Trujillo.

La investigadora plantea como Hipótesis que la implementación del Planeamiento Estratégico permitirá mejorar significativamente la eficiencia y la eficacia de la gestión de la Institución Educativa “Ingeniería” en la ciudad de Trujillo en el período 2010-2011, con la propuesta de dos variables:

Variable Independiente: *El Planeamiento Estratégico.*

Variable Dependiente: *Mejorar la eficiencia y la eficacia en la I.E. "Ingeniería".*

Empleando como diseño el descriptivo trasversal, con una muestra poblacional de 379 personas entre directivos, docentes y alumnos del centro educativo involucrados en el aspecto educativo.

El trabajo de investigación concluye en lo siguiente:

- a) La aplicación del planeamiento estratégico en el centro educativo ha incidido notoriamente en cuanto a la eficiencia y eficacia, mejorando los resultados de gestión, ofertando mejor calidad educativa en el I.E. Ingeniería de Trujillo de nivel secundaria en el período 2010-2011, conforme a las informaciones pertinentes recogidas, tabuladas y analizadas.
- b) Como resultado de las encuestas tomadas a los directivos, docentes y alumnos de la I.E.P. Ingeniería en los años 2010-2011, en lo que concierne a la Cultura Organizacional, Calidad Educativa y Gestión Educativa, en dicho período de estudio, se visualiza un cambio gradual en las cuatro Instituciones Educativas mencionadas.
- c) En lo referente al aspecto financieros, la institución educativa privada Ingeniería en el período 2010-2011, tomando en cuenta los Indicadores de liquidez, Indicadores de Gestión, Indicadores de Solvencia e Indicadores de Rentabilidad, es aceptable lo que le ha permitido cumplir sus compromisos de corto plazo; las cuentas por cobrar se manejan con un criterio moderado; en cuanto al endeudamiento, tienen respaldo patrimonial con holgura, y los niveles de rentabilidad son medianamente positivas, propias de una gestión empresarial eficiente, lo que les ha permitido capitalizarse gradualmente.

Ibarra (2012), en su tesis de maestría titulado “Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto el N° 3092 – Puente Piedra – Lima – año 2012”, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima - Perú, cuyo objetivo general es determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la Gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092 – Puente Piedra, el investigador plantea los siguientes objetivos:

1. Elaborar el diagnóstico situacional en la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092.
2. Elaborar el análisis FODA en la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092.
3. Realizar la programación de actividades y presupuestos de la Institución.

4. Vincular los indicadores del planeamiento estratégico con el control de calidad en la Institución.

Empleo el diseño Descriptivo Transversal, y la estrategia para la prueba de hipótesis. El trabajo de investigación presenta dos variables: como efecto presenta la variable dependiente la Gestión de Calidad, y como variable independiente el Planeamiento Estratégico. Se tomó como muestra a 33 docentes de una Población total de 65 docentes repartidos por los niveles primario y secundario,

El trabajo de investigación concluye en lo siguiente:

- a) Que el planeamiento estratégico se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la Institución Educativa de Kumamoto I N° 3092.
- b) Que el diagnóstico situacional adecuado tiene relación con la gestión de calidad en la Institución Educativa de Kumamoto I N° 3092.
- c) La aplicación del análisis FODA en forma eficiente tiene mucha importancia para diagnosticar la situación real en cuanto a la gestión de calidad de la institución.,
- d) Existe coherencia entre la programación de, actividades y presupuesto con la gestión de calidad.
- e) Como resultado del trabajo de investigación de concluye que existe una relación entre los indicadores del planeamiento estratégico con la Gestión de Calidad que brinda el Centro Educativo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Planificación estratégica

Perspectiva cognitiva

Almuiñas y Galarza (2013), mencionaron que permite formular o diseñar “la estrategia institucional que va a guiar el comportamiento y la actividad de la universidad en un futuro, y donde se obtienen también otros resultados e impactos importantes de gran valor vinculados con el factor humano” (p. 49). Lo cual implica el mejoramiento del trabajo en equipo, elevación de los compromisos

institucionales, mejoramiento del desempeño de los directivos y del resto del personal implicado en el proceso.

El autor indica que en la mayoría de modelos utilizados en el contexto universitario tiene una similitud en algunos puntos relevantes con la planeación estratégica, como son la identificación de la misión, la evaluación de los factores externos (entorno) y la problemática interna (implementación), así también la formulación de la visión, los objetivos estratégicos, los niveles de logros o metas y las estrategias específicas para conseguirlos a corto mediano y largo plazo.

Perspectiva social

García (2013), hace referencia a Bryson, para sustentar que el uso de la planificación estratégica por parte de las organizaciones públicas como las universidades no es nuevo y constituye un ejemplo más de como los conceptos inicialmente ideados para el ámbito de la empresa se han visto paulatinamente adaptados a las necesidades del sector público (p. 115).

Para proponer modelos de planificación estratégica, se debe respetar las características particulares de las instituciones universitarias, al utilizar conceptos y metodologías desarrollados en la gestión empresarial, en vista que en los últimos años se ha incrementado las exigencias por parte de los órganos de control, de que los titulares de las Entidades Públicas deben presentar su rendición de cuentas sobre los fondos que realizan para sus actividades, en este sentido, esta rendición de cuentas no solo debe justificar la situación financiera de la entidad y el destino dado a los escasos recursos económicos, sino que también deben informar acerca de los resultados obtenidos, siendo indispensable para ello la formulación de sus objetivos estratégicos para alcanzar sus metas.

Características de la Planeación Estratégica.

La planeación estratégica se caracteriza por ser un proceso sistemático a largo plazo porque proyecta y determina la dirección que debe tener una institución a partir de la evaluación de su entorno. Las instituciones en general, buscan mediante

su aplicación alcanzar determinados fines a partir de su misión y visión, formulando objetivos, estrategias, planes y proyectos que le permitan captar recursos para llevar a cabo sus estrategias operativas.

Definiciones de la Planeación Estratégica.

Chiavenato (2011), refirió que la planificación estratégica, es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en el que se encuentre para tomar decisiones en el presente, las cuales implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados. Sus dimensiones son: Misión Organizacional, Visión Organizacional y Entorno. (p. 79 - 88).

García (2013), menciona a Porter, afirmando que la planeación estratégica cumple dos roles, el primero contribuye a definir el horizonte de la organización y el segundo permite realizar alineamientos entre las distintas unidades que la componen. (p. 111).

Esta definición señala que los miembros de la organización deben conocer y compartir en todas las instancias de la organización el plan estratégico para que asuman la responsabilidad de llevar adelante los objetivos y metas propuestas en el plan, para ello los objetivos deben ser claros y precisos y compartidos o aceptados por todos los integrantes de la organización para ser desarrollados en una manera consistente y consecuente.

Llinas (2010), al mencionar a Hunt, afirma que la planificación estratégica permite a la institución aprovechar oportunidades a través de la utilización estratégica de los recursos, y de la creación de una mentalidad prospectiva orientada hacia el futuro (p. 37).

El autor trata de explicar los éxitos y fracasos de la planificación estratégica, refiriéndose a falencias en su formulación siendo inaplicables para su operatividad, la gran mayoría de instituciones han elaborado sus planes estratégicos pero

desfasados de la realidad.

Giroto (2011), argumenta basándose en Birnbaum, que muchas instituciones educativas han venido innovando la gestión de la educación superior a través del planeamiento estratégico, pero sin ninguna intención de evaluar la eficiencia y eficacia en su aplicación, lo que paulatinamente ha sido abandonada su aplicación (p. 54).

Solé (2010), menciona a Lillis, sosteniendo que la literatura académica no identifica una metodología estandarizada para determinar la eficacia de la planeación estratégica o que ayude a medir y analizar el aprendizaje organizacional proveniente del proceso de planificación (p. 33).

En consecuencia el autor señala que la implementación de la planeación estratégica ha presentado su propio conjunto de problemas que no dejan de ser complejos.

Giroto (2011), menciona también a Lumby, que analizando el contenido de los planes estratégicos de las instituciones de educación superior británicas, concluye que las instituciones que han desarrollado la planificación estratégica han logrado mejores resultados en cuanto a la calidad del servicio educativo, siendo pertinente su aplicación. (p. 36).

El autor enfoca su investigación en el sentido de autonomía como punto de referencia para la toma de decisiones y en una mejor eficiencia y eficacia de los procesos de planeación.

Llinas (2010), al mencionar a Rowley y Sherman, señala que un problema adicional que tienen las instituciones educativas con la planificación estratégica es la incapacidad generalizada de los responsables de ejecutar su plan, una vez que este formulado y aprobado por los órganos competentes (p. 50).

Los autores indican que la evolución de las metodologías referentes al

planeamiento estratégico ha venido siendo influenciadas por la presión de los órganos de control para la rendición de cuentas sobre los resultados de las actividades operativas por parte de los responsables del manejo presupuestario, reflejándose una mejora en la eficiencia en la gestión administrativa y académica de las instituciones.

Solé (2010), también menciona a Martínez y Wolverton, afirmando que la planeación estratégica y la estrategia competitiva contribuyeron al desarrollo de la estrategia como área, pero en conjunto o individualmente, no pueden sustituir una estrategia global (p. 31).

El autor resalta la compleja interacción de las variables dentro y fuera de la institución, argumentando que la estrategia debe ser más dinámica y flexible, siendo esta las razones por las cuales la innovación ha surgido como una estrategia de primer nivel, simplemente hay demasiados cambios alrededor y dentro de las universidades y en el actual contexto obliga a que las estrategias sean evaluadas y reformuladas para su ejecución.

Dimensiones de la Planeación Estratégica.

Chiavenato (2011) refirió las siguientes dimensiones Misión Organizacional, Visión Organizacional y Entorno. (p. 79 - 88).

Dimensión 1 Misión Organizacional

Chiavenato (2011), afirma que la Misión Organizacional es la declaración de su propósito y alcance en términos de productos y mercados y que a su vez responde a la pregunta ¿Cuál es el negocio de la organización?, refiriéndose a su papel en la sociedad donde actúa y explica su razón de ser o existir (p. 73).

La misión, dentro de un ámbito organizacional, hace referencia a los objetivos que posee la institución, es su razón de ser, centra su accionar en sus actividades internas y la manera en que funciona la misma, quedando establecidas

los métodos de planificación, funciones, medios y fines perseguidos, la misión que establezca la institución debe ser motivadora, concreta, amplia y que no termine de alcanzarse.

Freitman (2015), afirma que la misión es lo que pretende hacer la empresa y para quien lo va hacer “es motivo de su existencia, da sentido y orientación a las actividades de la empresa, es lo que pretende realizar para lograr la satisfacción de los clientes potenciales, del personal, de la competencia y de la comunidad en general” (p. 16).

En la misión una institución direcciona el motivo, propósito, fin o razón de su existencia, pretendiendo cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa lo que pretende hacer y el para quien lo va hacer, siendo influenciada por la historia de la institución, las preferencias de los directivos, los factores externos o internos, los recursos disponibles y sus capacidades distintivas.

Romero (2017), menciona a Palom para definir la misión como la razón de ser perenne de una institución u organización, la dirección en el que se conducirá la organización. El objetivo central de la organización, el propósito más importante por el que trabajamos y nos esforzamos, la misión expresa que es lo que pretendemos lograr con estos principios de tipo filosófico (p. 52).

El autor señala que la misión es la razón de ser de la organización, la meta que moviliza nuestras energías y capacidades. Desde el punto de vista del ámbito educativo, la misión es la que describe la razón de ser de la organización educativa, por la cual fue creada por el Estado para el servicio de la sociedad

Dimensión 2 Visión Organizacional

Chiavenato (2011), afirma que: “La visión es la imagen de cómo se verá la institución en el futuro. Es la explicación de porqué todos se levantan, todos los días y dedican la mayor parte de su existencia al éxito de la institución en la que trabajan, invierten o hacen negocios”. (p. 77).

La visión se refiere a una imagen que la organización pretende alcanzar a largo plazo, una imagen específica de un futuro deseado, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra. La visión debe ser realista pero puede ser ambiciosa, su función es guiar y motivar al grupo para poder continuar con el trabajo.

Romero (2017) menciona a Eyzaguirre, quien define la visión, como la imagen objetivo de futuro o el sueño, a ser lograda por una organización, indica lo que a la organización le gustaría ser y como quiere ser percibida. La visión inspira y transforma las energías en acción. En cierta medida, una visión debe apoyarse en una dosis de imaginación, combinada con grandes porciones de intuición, osadía y previsión fuera de lo común. (p. 52 – 53).

El autor menciona que la visión se caracteriza por ser clara y sin ambigüedades, fácil de recordar, realista y posible de alcanzar, alineada con los valores y la cultura organizacional de la institución expresada en tiempo presente, orientada a las necesidades de los usuarios y que describa el futuro.

Para el autor en la formulación de la visión se deba considerar los siguientes componentes: aspiración de la organización en el futuro, necesidades futuras que se buscará satisfacer, otros estratos de la población donde desea ejercer acción, nuevos productos o servicios a ofertar, competencias a desarrollar para alcanzar el liderazgo.

Louffat (2015), señala que la visión es la extensión de la misión proyectada hacia el futuro que persigue el desarrollo institucional a mediano y largo plazo. Ambas (Misión y Visión), se necesitan, se integran, se sostienen en el tiempo. (p. 14).

El autor define a la visión como un ideal, un sueño , un deseo de ser mejor, de progresar, un anhelo de desarrollo institucional a futuro, aplicando nuevas propuestas con valor agregado para satisfacer a los usuarios finales mediante nuevas opciones que sean focos de atracción para los nuevos usuarios.

Dimensión 3 Entorno

Chiavenato (2011), manifiesta, que toda organización vive y opera en el entorno que la circunda, es decir dentro de su área de influencia que operan sobre ella. Visto que el entorno es dinámico y cambiante, toda modificación en la institución puede alterar esos factores del medio al igual que toda variación en esos factores puede transformar la organización. El intercambio constante entre la institución y su entorno provoca que aquella funcione como un sistema abierto en constante transición dentro de su ámbito. (p. 86).

Se concibe a la universidad orientada hacia el entorno en base a su rumbo cambiante, centrándose en las decisiones prioritarias o rutinarias, de momento, no basado en los planes, a la solución de su problemática, al análisis de su entorno, las previsiones o metas, no hace énfasis en el futuro institucional y en su construcción desde el presente. No hace un esfuerzo por reemplazar la institución y el juicio de los directivos, al contrario proporciona líneas de acción y directrices para tomar decisiones no actuando de manera estratégica con el futuro en mente.

Sáez (2012), menciona a Cabanellas, argumentando que el entorno dentro de una institución se distingue entre general refiriéndose al medio externo que rodea la institución desde una perspectiva genérica, es decir a todo lo que rodea la empresa derivado del sistema socioeconómico en el que desarrolla su actividad y específico, se refiriéndose a la parte del entorno más próxima a la actividad que realiza la institución”. (p. 96)

El autor nos menciona que en el entorno general se consideran factores económicos, socioculturales, tecnológicos, políticos y legales, que conforman el marco global de actuación de la institución, dando a entender que dentro de un entorno general, la institución no tiene capacidad de control, siendo los fenómenos que en ella se registran, como datos para la empresa, muy diferente al entorno específico, que consta de factores que afectan de forma específica a las empresas

pertenecientes a un mismo sector, sobre los que la institución tiene cierta capacidad de control.

Ojeda (2013), menciona a García Hernández y López Pina, para definir al entorno argumentando que toda organización como sistema abierto está en constante interacción dinámica con su entorno, la aceleración del cambio en el entorno obliga a las organizaciones a redefinir continuamente sus líneas de actuación. La dirección de la institución, necesita aplicar una metodología estratégica que le ayude a adelantarse a los cambios que se producen en su entorno. (p. 86)

El autor define al entorno como todo lo que está fuera de los límites de toda institución influye en su organización, esta noción de entorno aun siendo válida precisa de una mayor definición, en la medida que existen elementos que están fuera de los límites de la empresa y que no le afectan en lo más mínimo, precisando que el entorno está constituido por el conjunto de elementos y circunstancias internas y externas que influyen decisivamente en las decisiones y comportamientos de la institución.

Romero (2017), menciona que antes de abordar el tema de análisis de entorno se debe considerar a la estrategia como parte de ello, por lo que el autor define a la estrategia como un acto de pensamiento a diferencia de la táctica que es un acto operativo (p. 53)

El autor argumenta que para el diseño de las estrategias de acción es necesario conocer la realidad de la organización, cual es el contexto para determinar a través de un ejercicio reflexivo cuales son las oportunidades que ofrece el entorno para el logro de la misión y objetivos institucionales, cuales son las amenazas latentes en el contexto que impedirán su correcto funcionamiento, cuales son las fortalezas y debilidades presentes dentro de la organización que alientan o limitan el logro de los objetivos institucionales.

1.3.2 Bases teóricas de la variable satisfacción del servicio académico.

Jiménez (2011) argumenta que, la satisfacción es un punto importante en la valoración de la calidad de la educación, reflejando los servicios académicos y administrativos, satisfacción con las áreas de aprendizaje, interacciones con los catedráticos y el mobiliario. La imagen del estudiante, en razón de lo que percibe, será útil para mejorar la gestión y los programas académicos.

El autor identifica que hay una relación entre la satisfacción del servicio académico con la eficiencia, así también el término satisfacción del estudiante tiene su base dentro de la gestión, afirmando que un estudiante satisfecho es un elemento valioso para probar la calidad de toda Universidad en razón de sus necesidades y falencias.

Rey (2012), menciona a Rachel Applegate, mediante el cual clasifica a la satisfacción en tres conceptos teóricos, 1). Satisfacción Material, con el funcionamiento de un producto o servicio por parte del usuario; 2). Satisfacción emocional de vía simple, los usuarios están satisfechos cuando se ha correspondido a sus necesidades en base a la obtención de un producto o servicio. 3). Satisfacción emocional vía múltiple, cuando al usuario se le presentan tres variables que afectan a la satisfacción siendo estas la disconformidad, la ubicación

Al citar la autora a Rachel Applegate, indica que la medida de las expectativas se encuentra en un estado muy rudimentario, al igual que ocurre con otras medidas de satisfacción. Asimismo, tampoco se han investigado las expectativas que no suelen medirse directamente. La mayoría de las búsquedas miden tan sólo la disconformidad, que se genera, no por lo que el usuario realmente pensaba antes, sino por lo que percibe, que es la discrepancia entre las expectativas y el rendimiento.

Vivaz (2010), menciona a Rubén Rico, conceptualizando a la satisfacción como un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas logradas. (p. 32)

El autor señala que el estado de ánimo de los clientes surge como producto de relacionar a las necesidades y expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos, No todo usuario satisfecho implica un cliente retenido, ni toda insatisfacción significa una no retención o pérdida del usuario.

Características de la variable satisfacción del servicio académico.

Denove y Power (2011), fundamentan lo siguiente: La mayoría de las organizaciones proclaman que la satisfacción y el servicio al usuario se encuentran entre sus prioridades, la realidad a la que se enfrenta este último (en forma de promesas incumplidas, largas colas de espera, etc.) confirma más bien lo contrario. Ello suele deberse a que, para muchas de esas organizaciones, el vínculo entre unos niveles altos de satisfacción del consumidor y los beneficios generados permanece poco claro. Como resultado, los usuarios, a pesar de sus reclamos, la mayoría de las organizaciones no se comprometen con la satisfacción del servicio académico (p. 37)

La autonomía de los empleados administrativos es decisiva para lograr la complacencia de los usuarios. Sin embargo, conceder esta autonomía no es una decisión fácil, cuanto mayor es una organización, más trascendental y complicado se vuelve el hacerlo. La característica más resaltante por la que pasa toda organización es cuando llega el momento en que la autoridad o fundador ya no puede controlar todos los detalles del servicio que debe brindar al usuario, es entonces cuando tiene que delegar hacia abajo la toma de decisiones.

Actualmente en las instituciones de educación superior y en otras instituciones del estado, molesta tanto al usuario como tener que esperar ante unos empleados incapaces de realizar la más mínima gestión sin la autorización de sus superiores. Existe un verdadero riesgo de que un usuario se vea atrapado por la parálisis de los empleados que trabajan brindando el servicio.

El gran error que supone la prohibición para los empleados administrativos

de actuar sin autorización es la pérdida de tiempo cada vez que tienen que recurrir a un superior y solicitar permiso para tramitar una gestión. Este retraso puede provocar que un usuario tome otras medidas contra las autoridades o contra los empleados antes de que su demanda llegue a resolverse.

Definiciones de la variable satisfacción del servicio académico.

Romero (2017), menciona que la satisfacción del servicio académico, basado en la calidad, es algo que se supone mucho más que hacer correctamente en la organización. La calidad como resultado de la satisfacción tiene como principio fundamental la mejora continua y es el resultado de la visión, la planificación, la aplicación disciplinada y la habilidad en toda organización. Crear una cultura de calidad, se refiere específicamente a la satisfacción del cliente, lo cual exige a la empresa adoptar una visión de futuro que haga de ella, una empresa competitiva (p. 65)

El autor nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se ofrece al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

Quispe (2016), al mencionar a Howard y Sheth, afirma que es el estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, se produce una satisfacción después del consumo del producto o servicio, también hace referencia a Hunt, considerando según este autor que es la evaluación que analiza si una experiencia de consumo o servicio es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas. (p. 16)

La autora hace referencia a ambos autores para definir a la satisfacción

como un proceso, indicando que la satisfacción implica un cumplimiento o una superación de los efectos deseados por el usuario. En cambio para otras fuentes, esta palabra significa liberación de una incertidumbre. Sin embargo, los términos adecuado, conformidad, placer o saciedad se emplean más habitualmente para referirse al concepto de satisfacción.

Mejia y Acosta (2011), hacen referencia a Churchill y Surprenant, para definir a la satisfacción como una respuesta a la adquisición de un producto y/o uso de un servicio adquirido por el usuario, de las recompensas y bajos costos por la compra de un producto, siendo estas una respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con las necesidades y deseos del individuo. (p. 4)

Ambos autores definen a la satisfacción como una respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, los autores lo definen como un proceso multidimensional y dinámico.

Mora (2011), menciona a Oliver, definiendo a la satisfacción como una respuesta del usuario final promovida por factores cognitivos y afectivos asociada a la posterior adquisición del producto o servicio recibido (p. 12).

El autor considera que la satisfacción es una reacción emocional del usuario en respuesta a la expectativa por un producto o servicio por parte de un proveedor.

Serrano (2014), hace referencia a Zeithaml, Berry y Parasuraman, definiendo a la satisfacción como una función de la valoración de los usuarios relacionado a la calidad del servicio o producto recibido, siendo también una respuesta afectiva asociada a una transacción específica resultante de la comparación del resultado del producto o servicios con algún estándar fijado con anterioridad a la compra (p. 6).

La autora menciona que la satisfacción es una función del desempeño con

relación a las expectativas del usuario.

Rodríguez (2014) menciona el modelo de Earl Sasser para definir la satisfacción del cliente identificando cuatro factores que afectaban a ésta. Dichos factores que inciden en las preferencias, necesidades o valores personales de los usuarios son: (1) calidad del producto o servicio que los usuarios esperan de los proveedores, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala adquisición y (4) la personalización del producto o servicio (p.14)

El autor se enfoca en el concepto de valor para el usuario y su satisfacción. Afirmando que la satisfacción del usuario se juzgaba mejor tras una compra o servicio dado, basado en la experiencia y teniendo en cuenta las cualidades y beneficios así como los costos y esfuerzos requeridos para realizar la compra o uso del servicio.

Dimensiones de la variable satisfacción del servicio académico.

Denove y Power (2011), refiere las dimensiones de satisfacción del servicio:

Dimensión Recopilación de Información de satisfacción:

Denove y Power (2011), afirman que: Una organización posee información relevante sobre sus usuarios respondiendo afirmativamente a estas cuatro cuestiones; ¿Cuál es el grado de satisfacción de sus usuarios si se compara con el de la competencia?; ¿Puede determinar en qué medida cada uno de sus departamentos o áreas tiene conformes a los usuarios?; ¿Conoce las necesidades de sus usuarios (lo que les satisface, les impulsa o les entusiasma)?; ¿Es consciente de hasta qué punto la satisfacción de sus clientes afecta a los beneficios de su organización y a la imagen de la organización? (p. 31).

El autor nos da a entender la importancia que deben tener las organizaciones que están en permanente contacto con los usuario que demandan el servicio,

si sus empleados están capacitados para brindar un eficiente servicio en comparación a sus competidores basadas en informaciones fidedignas, si existe disconformidad de los usuario conocer qué área o departamento debe ser reestructurado para mejorar el servicio.

Dimensión Análisis de la satisfacción.

Denove y Power (2011), afirman también que a menudo sucede que toda la información mencionada está recopilada y disponible pero no sirve para mejorar una gestión, bien porque no ha sido analizada, bien por no haberse transmitido a quienes saben cómo hacer un uso eficaz de ella. Por ese motivo, es fundamental, antes de iniciar una recopilación de datos, determinar para qué será útil esa información en concreto y qué decisiones habrán de tomarse a partir de ella, nunca al revés” (p. 36).

Los autores hacen énfasis en la ignorancia sobre el uso de la información, que es dar a conocer a quién la necesita en la organización, puede que algunos funcionarios o ejecutivos desean tener esta información para reestructurar su organización y ser más competitivos que sus competidores están desesperados por tenerla para poder iniciar decisiones de calado. Por ello es recomendable que una organización structure la difusión de esta información en torno a dichas decisiones y a quienes las toman. La magnitud del problema existente, más la descoordinación entre los que saben y los que necesitan saber suele ser directamente proporcional al tamaño y la complejidad de una organización.

Dimensión Actuación en base a la satisfacción.

Denove y Power (2011), afirma que: Dado que los beneficios de la organización están directamente ligados a la satisfacción del usuario, y la satisfacción que se convierte en entusiasmo sólo se puede conseguir superando las expectativas del usuario, esas expectativas han de conocerse antes de emprender cualquier iniciativa.

Los autores especifican que el actuar se basa en darle voz al usuario siendo esto un signo de eficacia. Incluso los líderes con brillantes ideas que han transformado sus organizaciones, no las han concebido desde la nada en su gestación mediaba un conocimiento previo del usuario y de sus requerimientos.

La satisfacción de los usuarios puede adoptar muchas formas: una nueva característica que facilita la utilización de un producto, un período de duración más prolongado o la sonrisa de un usuario que demuestra así al comprador su empatía hacia él. En todas ellas late una verdad constatada: únicamente las organizaciones que escuchan la voz de sus usuarios y ponen en práctica lo que ésta les dice conquistan su fidelidad por mucho tiempo. Para ellos, la percepción es mucho más fuerte que la realidad y, a fin de cuentas, una organización no es nada más que aquello que sus usuarios afirman que es.

Marco conceptual

Planeación

Reyes Ponce (2010) afirma que: "La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización" (p. 45).

E. Reynoso (2016) menciona a Ernest Dale afirmando que la planeación: "Es la determinación del conjunto de objetivos por obtenerse en el futuro y el de los pasos necesarios para alcanzarlos a través de técnicas y procedimientos definidos"(p. 20)

L. Medellín (2012), menciona a George R. Terry para afirma que: "La planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados esperados".

(p.31)

J. Navarrete (2014), menciona a Fernández Arenas para afirmar que: "La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas". (p. 12)

E. Louffat (2015) menciona que la planeación es el elemento del proceso administrativo encargado de diagnosticar el presente de una empresa y, con base en ello de proponer a futuro las definiciones estratégicas, tácticas y operacionales que permitan a la institución ser sostenible en el tiempo (p. 4)

Chiavenato (2011) menciona que la planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla según sea su misión, en el contexto en el que se encuentre (p. 26)

Servicio

Stanton, Etzel y Walker (2007), los autores lo definen como: "Las actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". (p. 231)

En esta propuesta, cabe señalar que según los mencionados autores ésta definición excluye a los servicios complementarios, pero sin que esto signifique subestimar su importancia.

Romero Robles (2017) menciona a Richard L. Sandhusen afirmando que: "Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo" (p. 45)

Lamb, Hair y McDaniel (2017) ambos autores definen al servicio como: "El resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible

poseer físicamente". (p. 511).

American Marketing Association (A.M.A.) (2012) según una de las dos definiciones que proporcionan los autores al servicio: "Son intangibles o por lo menos substanciales. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad". Hoy, sin embargo, la mayoría de los productos son en parte tangibles y en parte intangibles, y la forma dominante se utiliza para clasificarlos como mercancías o servicios (todos son productos). Estas formas comunes, híbridas, pueden o no tener las cualidades dadas para los servicios totalmente intangibles.

Kotler, Bloom y Hayes (2004) definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico" (p. 76)

Cabe señalar que según los mencionados autores, los servicios abarcan una amplia gama, que va desde el alquiler de una habitación de hotel, el depósito de dinero en un banco, el viaje en avión a la visita a un psiquiatra, hasta cortarse el cabello, ver una película u obtener asesoramiento de un abogado. Muchos servicios son intangibles, en el sentido de que no incluyen casi ningún elemento físico, como la tarea del consultor de gestión, pero otros pueden tener un componente físico, como las comidas rápidas.

1.4. Formulación del problema

Al tener planteado las variables se procede a formular el problema general y los problemas específicos:

1.4.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la misión organizacional de la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018?

¿Qué relación existe entre la visión organizacional de la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – Iquitos 2018?

¿Qué relación existe entre el entorno de la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – Iquitos 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación Práctica

Se justifica la presente investigación en base a la importancia de tener un proceso continuo que puede desembocar en nuevos servicios o modalidades de prestación de servicios otorgados por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), el desarrollo de nuevos conceptos, nuevas políticas y nuevos sistemas, así como nuevas soluciones o adaptación de soluciones existentes para una mejor gestión y teniendo como resultado la innovación que se da a todos los niveles que se da con la planificación estratégica teniendo una tercera generación de reformas en tres puntos de aplicación: gestión con responsabilidad, gestión por resultados, gestión de servicio para los estudiantes.

1.5.2 Justificación Teórica

Buscar soluciones innovadoras a desafíos de coordinación y alineamiento estratégico dentro de los siguientes puntos: Fortalecimiento del plan estratégico de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, como instrumentos de apoyo a la toma de decisiones (planeación estratégica, tableros de control, función de evaluación), fortalecimiento de la calidad en el servicio de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, asociaciones público - privada.

Nuevas modalidades de prestación de más y mejores servicios a los estudiantes dentro de una plataforma de integración de servicios basado en la simplificación de trámites y reingeniería de procesos, servicios corporativos compartidos y acceso a la información.

1.5.3 Justificación Metodológica

Está dirigida hacia una cultura de apertura, transparencia y rendición de cuentas bajo la siguiente metodología: Acceso al derecho a la información pública presente en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, digitalización de archivos, automatización de procesos, auditoría de desempeño, gestión del riesgo, transparencia legislativa, transparencia focalizada.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018

1.6.2 Hipótesis Específicas

Existe una relación significativa entre la misión y la satisfacción del servicio académico de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018

Existe una relación significativa entre la visión y la satisfacción del servicio académico de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018

Existe una relación significativa entre el entorno y la satisfacción del servicio académico de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre la misión organizacional de la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Determinar la relación que existe entre la visión organizacional de la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico según estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – Iquitos 2018.

Determinar la relación que existe el entorno de la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico según estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – Iquitos 2018.

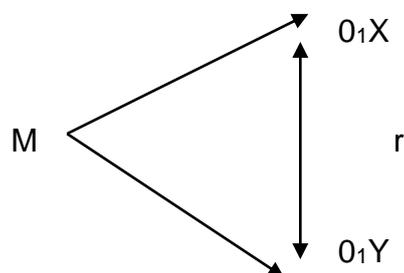
II. Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño la investigación es no experimental, basándose en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención del investigador.

Hernández (2014) afirma que: “La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberada de las variables, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables, lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan, para posteriormente analizarlos”. (p.184).

El diseño de esta investigación es transversal siendo su propósito describir las variables planeación estratégica y satisfacción del servicio académico, en un momento dado. Asimismo Hernández (2014). “Afirma que los diseños transaccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único”. Gráficamente se denota:



Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- X : Planeación estratégica
- Y : satisfacción del servicio académico
- O₁ : Coeficiente de Relación
- r : Correlación

El método de esta investigación es cuantitativo ya que tiene la intención de presentar y obtener un mayor conocimiento mediante datos detallados y principios teóricos, en base a un enfoque hipotético deductivo mediante el planteamiento de hipótesis (General y específicas), lo que nos ayudara a deducir conclusiones

generando recomendaciones.

Tamayo (2012), menciona que el método cuantitativo consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una de una población o fenómeno objeto de estudio. (p. 53)

El tipo de investigación es descriptivo, ya que busca especificar las propiedades, las características, perfiles, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que pueda ser sometido a un análisis.

Fidias G. Arias (2012), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24)

Siendo una investigación correlacional ya que la finalidad de la misma es conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables (planeación estratégica y satisfacción del servicio académico) en un contexto o momento en particular (2018).

Sampieri (2003), afirma que la investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de correlación entre esas dos o más variables cuantificando relaciones, es decir cada variable presuntamente relacionada y después mide y analiza la correlación, tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (p. 121)

2.2. Variables, operacionalización.

En el presente estudio se consideraron 2 variables: Planeación Estratégica y la Satisfacción del Servicio Académico.

Definición Conceptual

Definición conceptual de la variable Planeación Estratégica:

Chiavenato (2011), refirió que la planificación estratégica es el proceso para formular y ejecutar las estrategias de la organización, según su misión, en el contexto en el que se encuentre para tomar decisiones en el presente, las cuales implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados. Sus dimensiones son: Misión Organizacional, Visión Organizacional y Entorno. (p. 79 - 88).

Definición conceptual de la variable Satisfacción del Servicio:

Romero (2017), menciona a Jones y Sasser, definiendo a la satisfacción del usuario identificando cuatro factores. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son: (1) aspectos esenciales del producto o servicio que los usuarios esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al usuario, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y (4) la personalización del producto o servicio. (p.47).

Definición Operacional de las variables

García (2013) menciona a Kerlinger, para afirmar que: Una definición operacional está constituida por una serie de procedimientos para realizar la medición de una variable definida conceptualmente (p. 36).

La operacionalización de las variables está relacionada a la encuesta que se utilizara para la recolección de los datos, en la definición operacional se intenta obtener la mayor información posible de las variables seleccionadas, de modo que se capte su sentido y se adecue al contexto.

Definición operacional de la variable Planeación Estratégica.

La variable Planeación Estratégica, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 4 indicadores: Misión: Razón de ser de la organización, papel de la organización, naturaleza de la organización y valor de la

organización. Asimismo por cada indicador se consideraron 2 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Definición operacional de la variable Satisfacción del Servicio Académico.

La variable Satisfacción del Servicio Académico, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 4 indicadores: Recopilación de Información: Grado de satisfacción del usuario, áreas que tienen conformes a los usuarios mediante sus servicios, necesidades cubiertas del usuario, lealtad hacia la organización que brinda el servicio. Asimismo por cada indicador se consideraron 2 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de Planeación Estratégica

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Misión	-Razón de ser de la organización. -Papel de la organización. -Naturaleza de la organización. -Valor de la organización.	1,2,3,4,5,6,7,8			
Visión	-Dirección de la organización. -Condición futura de la organización. -Ejecución de acciones. -Enfoque de la organización.	9,10,11,12,13, 14,15,16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Buena Regular Mala	90 – 120 57 – 89 24 – 56
Entorno	-Señales de cambio. -Evaluación constante. -Proyecciones de acontecimientos. -Efectos y tendencias en la sociedad.	17,18,19,20,21 ,22,23,24			

Fuente: Adaptado de Chiavenato (2011).

Tabla 2

Operacionalización de variable Satisfacción del Servicio.

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Recopilación de información de satisfacción	-Grado de satisfacción del usuario. -Áreas que tienen conformes a los usuarios. -Necesidades del usuario. -Lealtad hacia la organización.	1,2,3,4,5,6,7,8			
Análisis de la satisfacción	-Complejidad de la organización. -Servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario. -Servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario. -Disposición de los servicios hacia los usuarios.	9,10,11,12,13,14,15,16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Alto Medio Bajo	90 – 120 57 – 89 24 – 56
Actuación en base a la satisfacción	-Expectativas del usuario. -Beneficios que brinda la organización. -Empatía hacia el usuario. -Utilización óptima del servicio.	17,18,19,20,21,22,23,24			

Fuente: Adaptado de Romero (2017).

2.3. Población y muestra

Población

La población está constituida por 340 alumnos del IV y V Ciclo de la Escuela de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Tabla 3

Distribución de la población y muestra del estudio

Facultad CC.EE de la UNAP	N	n
Alumnos del IV y V Ciclo	340	180
De la Escuela de Economía		
Total	340	180

Fuente: Estadística de la UNAP.

Muestra

Constituida por 180 alumnos del IV y V Ciclo de la Escuela de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. El cálculo se realizó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	340
Alfa	α	0.050
Nivel de Confianza	1- α	0.975
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.960
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión (error muestral)	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	180.00

Muestreo

Es probabilístico, representativo, obtenido por fórmula estadística.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se hizo uso de la encuesta y el uso del Instrumento del cuestionario, uno para cada una de las variables.

Técnica

La técnica que se utilizó en este estudio será la encuesta y el uso del Instrumento del cuestionario, uno para cada una de las variables.

Instrumentos

Variable 1: Planeación Estratégica

Instrumento: Se aplicará un cuestionario

FICHA TECNICA

Datos generales

Título:	Cuestionario sobre la Planeación Estratégica.
Autor:	Br. Jose Carlos Herrera Young.
Procedencia:	Iquitos – Perú, 2018
Objetivo:	Describir las características de la variable Planeación Estratégica en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la Planeación Estratégica y la Satisfacción del Servicio Educativo.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de

respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable Planeación Estratégica.

Variable 2: Satisfacción del Servicio Académico.

Instrumento: Se aplicará un cuestionario

FICHA TECNICA

Datos generales:

Título:	Cuestionario sobre Satisfacción del Servicio Académico.
Autor:	Br. Jose Carlos Herrera Young.
Procedencia:	Iquitos – Perú, 2018
Objetivo:	Describir las características de la variable Satisfacción del Servicio Académico.
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la Planeación Estratégica y la Satisfacción del Servicio Educativo.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre satisfacción del servicio

académico.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Hurtado (2012) menciona que la validez intenta determinar en qué medida un instrumento mide un evento en términos de la manera como éste se conceptualiza, y en relación con la teoría que sustenta la investigación. Un instrumento tiene validez cuando sus ítems están en correspondencia con sus indicios que se derivan del concepto del evento que se pretende medir. (p. 792)

Los cuestionarios sobre Planeación Estratégica y Satisfacción del Servicio Académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018 fueron sometidos a criterio de un grupo de jueces expertos, integrado por profesores: Doctores que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quienes informaron acerca de la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente estudio.

Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideraran tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 4
Validez del cuestionario sobre Planeación Estratégica.

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 3	Hay Suficiencia	Es aplicable

Fuente: Certificados de validez.

Tabla 5
Validez del cuestionario sobre Satisfacción del Servicio Académico.

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 3	Hay Suficiencia	Es aplicable

Fuente: Certificados de validez.

Confiabilidad

Hernández (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición, siendo el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes". (p. 200).

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 20 alumnos.

Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 23.

Tabla 6
Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Tabla 7
Estadístico Alfa de Cronbach

	ESTADÍSTICOS TOTAL-ELEMENTO			
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p1	163,75	292,829	,703	,917
p2	163,65	289,082	,600	,918
p3	164,20	294,379	,586	,918
p4	164,10	283,989	,605	,917
p5	164,30	298,011	,392	,920
p6	164,15	299,397	,423	,920
p7	164,25	302,513	,240	,921
p8	164,00	299,789	,322	,920
p9	164,05	289,734	,715	,917
p10	164,15	287,292	,569	,918
p11	163,90	286,726	,684	,917
p12	164,25	295,039	,504	,919
p13	164,10	292,095	,485	,919
p14	164,30	303,168	,171	,922
p15	164,25	301,776	,272	,921
p16	164,10	286,832	,700	,917
p17	163,75	297,355	,577	,919
p18	164,30	299,484	,303	,921
p19	164,25	282,934	,700	,916
p20	163,90	289,568	,589	,918
p21	164,05	293,208	,643	,918
p22	164,45	305,418	,087	,923
p23	164,40	301,832	,289	,920
p24	164,35	307,187	,045	,922
p25	163,85	292,766	,583	,918
p26	164,10	303,147	,211	,921
p27	164,25	292,513	,604	,918
p28	164,10	295,253	,627	,918
p29	163,95	293,208	,540	,918
p30	164,30	294,958	,575	,918
p31	164,50	294,579	,481	,919
p32	164,55	297,103	,318	,921
p33	164,30	305,800	,077	,923
p34	164,10	292,726	,499	,919
p35	164,35	286,555	,638	,917
p36	164,75	306,092	,034	,925
p37	163,95	286,997	,774	,916
p38	163,80	293,326	,579	,918
p39	163,95	288,261	,726	,917
p40	164,20	303,221	,241	,921
p41	164,00	301,263	,239	,921
p42	164,35	303,503	,146	,922
p43	164,15	296,239	,504	,919
p44	164,10	304,621	,149	,922
p45	164,40	306,884	,061	,922
p46	164,05	310,050	-,083	,923
p47	164,50	308,579	-,009	,922
p48	164,05	291,418	,591	,918

Fuente: Resultados SPSS 23.

Como se puede observar en la tabla 7, los 48 ítems del cuestionario tienen confiabilidad alta siendo el resultado de (0,921). Por lo tanto podemos afirmar que las variables tienen confiabilidad alta.

Procedimientos de recolección de datos

En primer lugar, se procederá a encuestar a la muestra seleccionada, que estuvo conformada por 180 alumnos de la Escuela de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. En una sesión de 25 minutos aproximadamente, se les aplicó los instrumentos de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables: Planeación Estratégica y Satisfacción del Servicio Académico y dimensiones correspondientes. Posteriormente, se procedió a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel.

Finalmente, se analizarán los datos a través del programa estadístico SPSS 23 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables: Planeación Estratégica y Satisfacción del Servicios Académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – Iquitos 2018.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el contraste de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicaron en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su relación.

El método utilizado en la presente investigación será el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (p.56).

2.6. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación cumple con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, Igualmente se respeta la autoría de la información bibliográfica. Por ello se hará referencia de los autores con sus respectivos datos.

III. Resultados

3.1. Descripción de Resultados

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la variable planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos, para la presentación de los resultados se procederán a la presentación de niveles y rangos de la variable para el proceso de interpretación de los resultados.

Tabla 8

Niveles de planeación estratégica según los estudiantes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	65	36,1
Regular	46	25,6
Buena	69	38,3
Total	180	100,0

Fuente: Resultados de aplicación de cuestionarios.

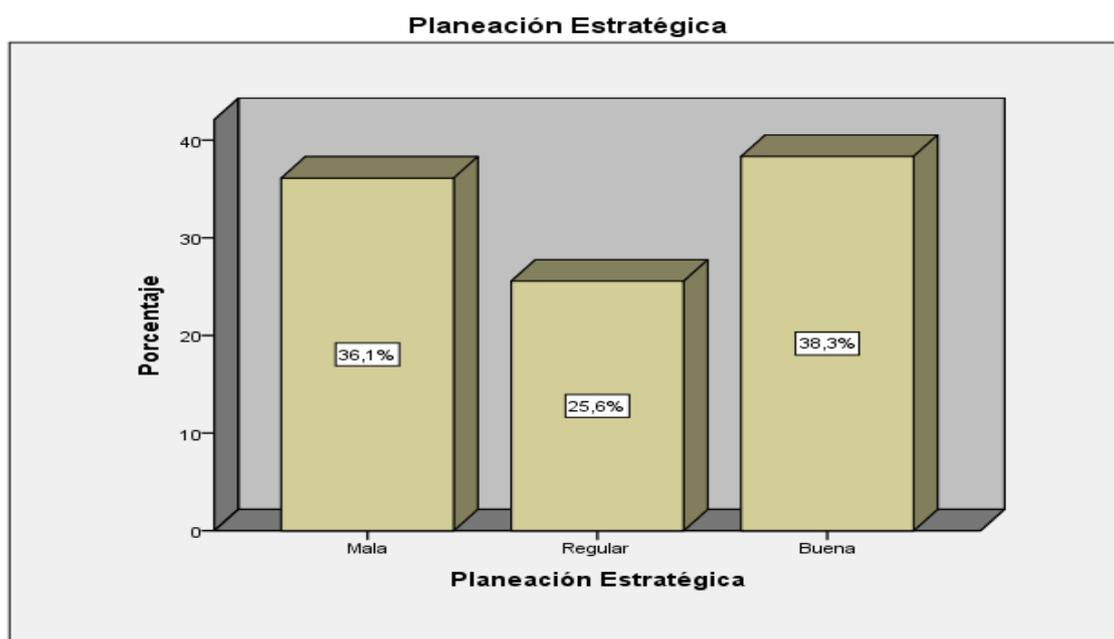


Figura 1. Niveles de planeación estratégica según los estudiantes

De los resultados que se aprecia en cuanto al niveles de planeación estratégica según los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, se tiene que el 36.1% de los encuestados perciben que el nivel es mala, mientras que el 25.6% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 38% perciben que el nivel es buena según los estudiantes de la Universidad

Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Tabla 9

Niveles de satisfacción del servicio académico según los estudiantes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	31,1
Medio	42	23,3
Alto	82	45,6
Total	180	100,0

Fuente: Resultados de aplicación de cuestionarios.

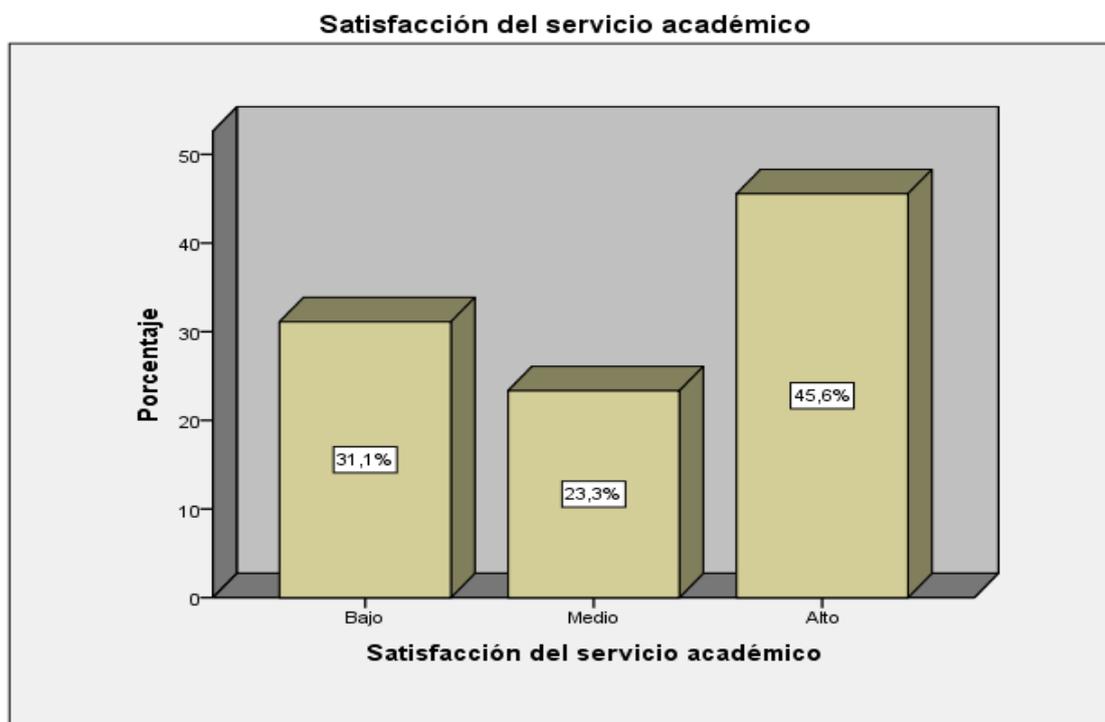


Figura 2: Niveles de satisfacción del servicio académico según los estudiantes

De los resultados que se aprecia en cuanto al niveles de satisfacción del servicio académico según los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, se tiene que el 31.1% de los encuestados perciben que el nivel es bajo de la satisfacción del servicio académico, mientras que el 23.3% de los encuestados perciben que el nivel es medio y el 45.6% perciben que el nivel es alto de satisfacción del servicio académico según los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Niveles de Planeación estratégica y Satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos. Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

Resultado general de la investigación

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según el planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico.

			Satisfacción del servicio académico			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Planeación Estratégica	Mala	Recuento	49	8	8	65
		% del total	27,2%	4,4%	4,4%	36,1%
	Regular	Recuento	5	28	13	46
		% del total	2,8%	15,6%	7,2%	25,6%
	Buena	Recuento	2	6	61	69
		% del total	1,1%	3,3%	33,9%	38,3%
Total		Recuento	56	42	82	180
		% del total	31,1%	23,3%	45,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

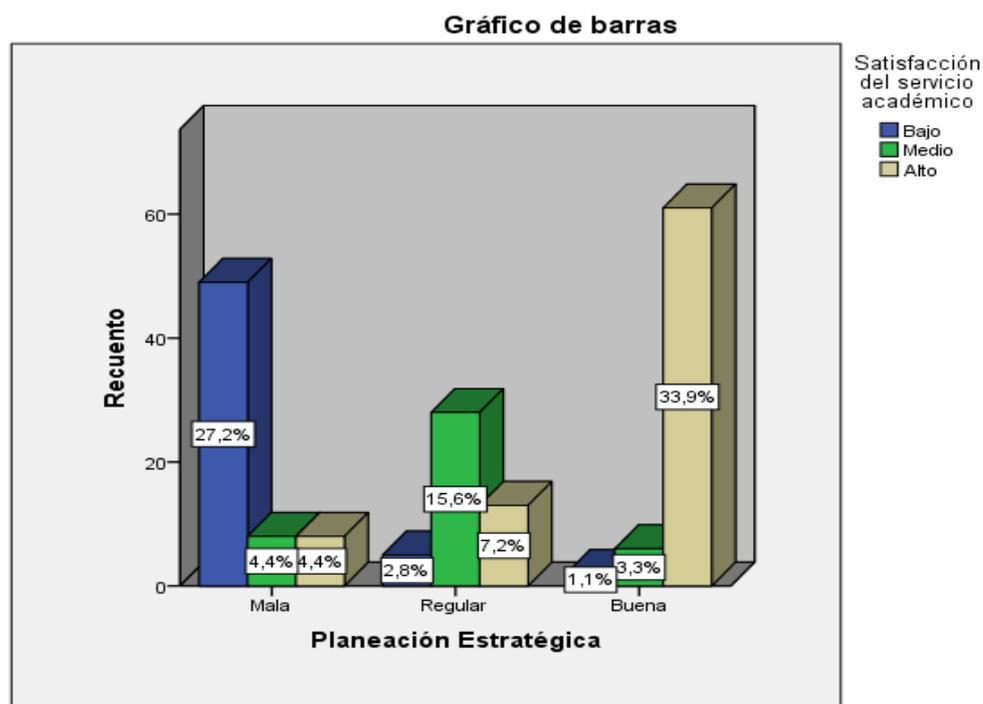


Figura 3. Nivel de porcentajes de estudiantes según el planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico

De la tabla y figura, se observa que la planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos, de los cuales se tiene que el 27.2% presentan un nivel de planeación estratégica de nivel mala por lo que el nivel de satisfacción del servicio académico se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 15.6% perciben que el nivel de planeación estratégica de nivel regular por lo que el nivel de satisfacción del servicio académico se encuentra en medio y el 33.9% manifiesta que el nivel de planeación estratégica es buena por lo que el nivel de satisfacción del servicio académico es alto según estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según la misión y la satisfacción del servicio académico

			Satisfacción del servicio académico			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Misión	Mala	Recuento	40	5	4	49
		% del total	22,2%	2,8%	2,2%	27,2%
	Regular	Recuento	4	35	6	45
		% del total	2,2%	19,4%	3,3%	25,0%
	Buena	Recuento	12	2	72	86
		% del total	6,7%	1,1%	40,0%	47,8%
Total		Recuento	56	42	82	180
		% del total	31,1%	23,3%	45,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

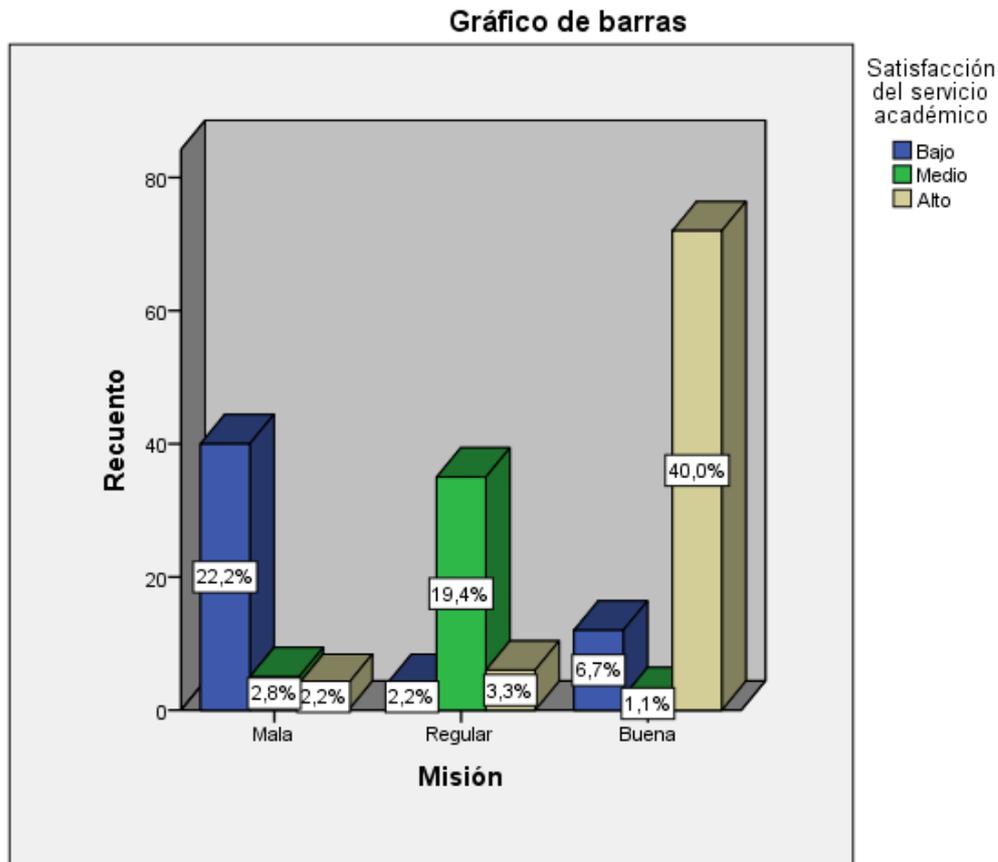


Figura 4. Nivel de porcentajes de estudiantes según la misión y la satisfacción del servicio académico

De la tabla y figura, se observa que la planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos, de los cuales se tiene que el 22.2% presentan un nivel de planeación estratégica de nivel mala por lo que el nivel de la dimensión misión se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 19.4% perciben que el nivel de planeación estratégica de nivel regular por lo que el nivel de la dimensión misión se encuentra en medio y el 40% manifiesta que el nivel de planeación estratégica es buena por lo que el nivel de la dimensión misión es alto según estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según la visión y la satisfacción del servicio académico

			Satisfacción del servicio académico			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Visión	Mala	Recuento	52	0	5	57
		% del total	28,9%	0,0%	2,8%	31,7%
	Regular	Recuento	0	40	16	56
		% del total	0,0%	22,2%	8,9%	31,1%
	Buena	Recuento	4	2	61	67
		% del total	2,2%	1,1%	33,9%	37,2%
Total		Recuento	56	42	82	180
		% del total	31,1%	23,3%	45,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

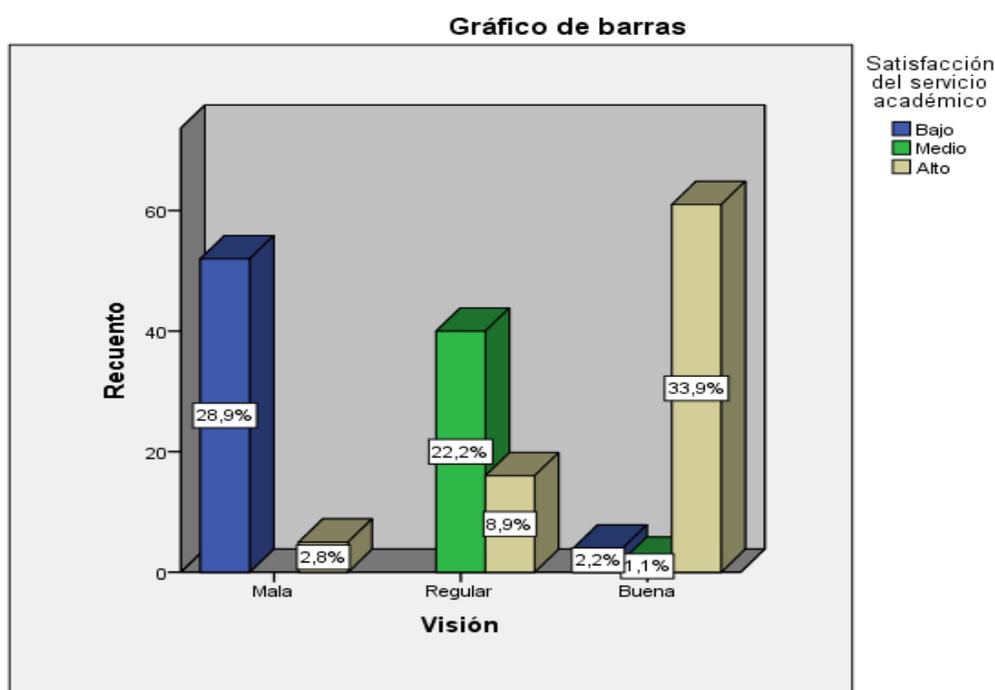


Figura 5. Nivel de porcentajes de estudiantes según la visión y la satisfacción del servicio académico.

De la tabla y figura, se observa que la planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos, de los cuales se tiene que el 28.9% presentan un nivel de planeación estratégica de nivel mala por lo que el nivel de la dimensión visión se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 22.2% perciben que el nivel de planeación estratégica de nivel regular por lo que el nivel de la dimensión visión se encuentra en medio y el 33.9% manifiesta que el nivel de planeación estratégica es buena por lo que el nivel de

la dimensión visión es alto según estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según el entorno y la satisfacción del servicio académico

			Satisfacción del servicio académico			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Entorno	Mala	Recuento	44	3	8	55
		% del total	24,4%	1,7%	4,4%	30,6%
	Regular	Recuento	8	36	13	57
		% del total	4,4%	20,0%	7,2%	31,7%
	Buena	Recuento	4	3	61	68
		% del total	2,2%	1,7%	33,9%	37,8%
Total		Recuento	56	42	82	180
		% del total	31,1%	23,3%	45,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

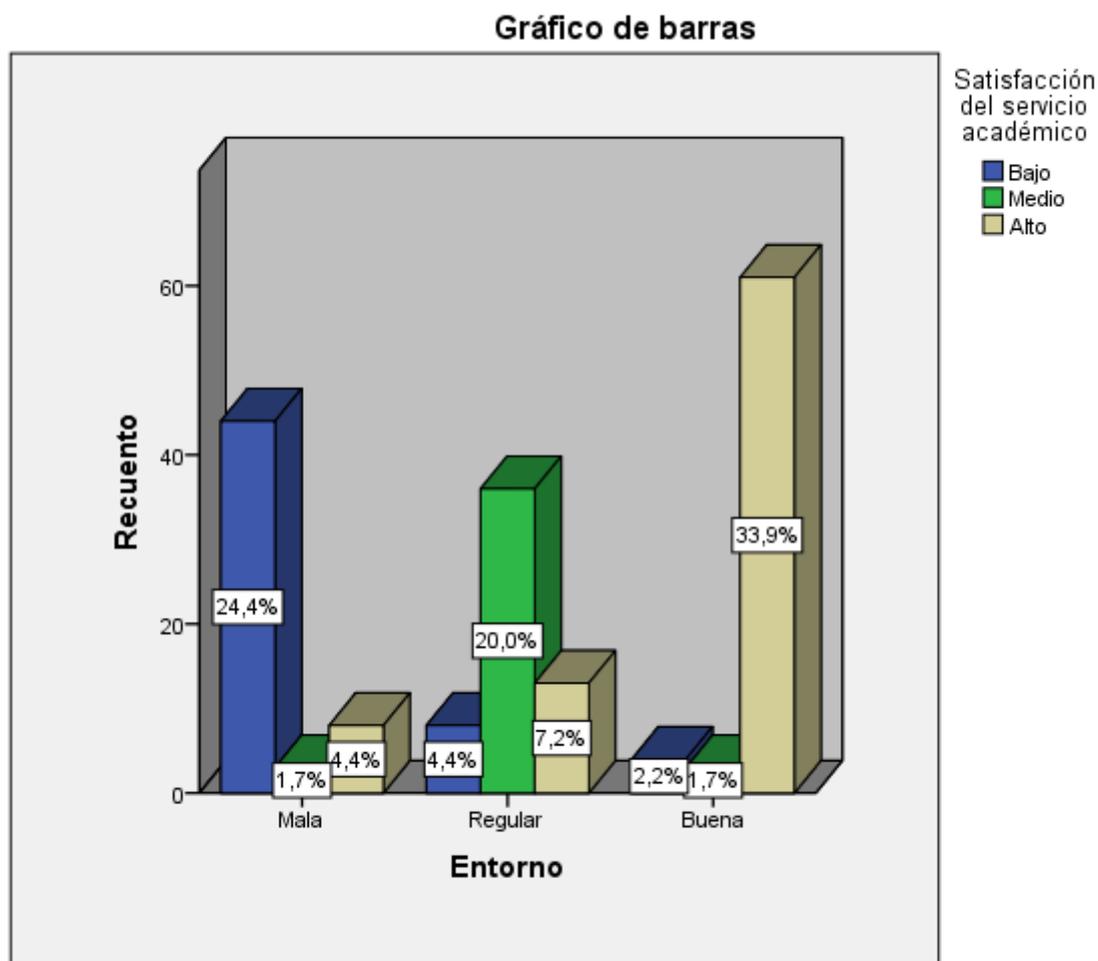


Figura 6. Nivel de porcentajes de estudiantes según el entorno y la satisfacción del servicio académico.

De la tabla y figura, se observa que la planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos, de los cuales se tiene que el 24.4% presentan un nivel de planeación estratégica de nivel mala por lo que el nivel de la dimensión entorno se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 20% perciben que el nivel de planeación estratégica de nivel regular por lo que el nivel de la dimensión entorno se encuentra en medio, y el 33.9% manifiesta que el nivel de planeación estratégica es buena por lo que el nivel de la dimensión visión es entorno es alto según estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

3.2. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho. No existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Hi. Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Tabla 14

Correlación planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico

			Planeación Estratégica	Satisfacción del servicio académico
Rho de Spearman		Coeficiente de	1,000	,739**
	Planeación	correlación	.	,000
	Estratégica	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
	servicio académico	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	180	180	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 23.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,739 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Hipótesis específica 1

Ho. No existe una relación significativa entre la misión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Hi. Existe una relación significativa entre la misión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Tabla 15

Correlación misión y la satisfacción del servicio académico

			Misión	Satisfacción del servicio académico
Rho de Spearman	Misión	Coeficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Satisfacción del servicio académico	Coeficiente de correlación	,697**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	180	180

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 23.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,697 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la misión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Hipótesis específica 2

Ho. No existe una relación significativa entre la visión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Hi. Existe una relación significativa entre la visión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Tabla 16

Correlación visión y la satisfacción del servicio académico

			Visión	Satisfacción del servicio académico
Rho de Spearman	Visión	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Satisfacción del servicio académico	Coeficiente de correlación	,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 23.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,789 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la visión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Hipótesis específica 3

Ho. No existe una relación significativa entre el entorno y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Hi. Existe una relación significativa entre el entorno y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

Tabla 17

Correlación entorno y la satisfacción del servicio académico

			Entorno	Satisfacción del servicio académico
Rho de Spearman	Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del servicio académico	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados SPSS 23.

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 711 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la entorno y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

IV. Discusión

En el trabajo de investigación titulada: “Planeación estratégica y Satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis general, existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 739 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Estos resultados se relacionan con Licona (2013), quien concluye que el contexto interno y externo (matricula, desempleo de profesionales, capacitación de los trabajadores por las empresas, costo por alumno, contratación por jerarquías en el trabajo y tipo de tecnologías utilizadas en los procesos), y se recomienda por lo tanto, que la dependencia educativa realice reuniones frecuentes con los líderes empresariales, sociales y políticos, para que identifiquen parte de las competencias que ellos requieren de los egresados de la Facultad, para que sean consideradas en su planeación estratégica. Asimismo estos resultados se relacionan con Vadillo (2014), quien concluyó que la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, al aplicarse el estadístico de Pearson se encontró una correlación de 0.782, lo cual indica una correlación positiva considerable. Como consecuencia del análisis de resultado de cada instrumento aplicado encontramos que el nivel de planificación estratégica influye en la calidad de gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, estos resultados indican entonces que, en el caso de la muestra estudiada, existe una relación entre la planificación estratégica y la calidad de gestión.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, Existe una relación significativa

entre la misión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018., en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 697 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la misión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del VI y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018, estos resultados se relacionan con Rodríguez (2015), quien concluye que los principios de la teoría humanista, el enfoque sistémico y la calidad integral se constituyen en actitud de los gestores del gobierno universitario en el proceso metodológico, dinámico y altamente flexible de la toma de decisiones.

Estos resultados son avalados por Marianela (2017), quien concluye que para que el modelo de planificación resulte efectivo en su aplicación es necesario consultar las opiniones de todos aquellos que de manera directa o indirecta participan como beneficiarios o productores del servicio educativo que en la organización se gesta.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, Existe una relación significativa entre la visión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018., en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 789 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la visión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Lo cual se relaciona con Núñez (2013), quien concluye que el lineamiento estratégico ha incidido en eficiencia y eficacia, y por ende en el mejoramiento de los resultados de gestión y en la calidad de gestión de la I.E. Ingeniería de Trujillo de nivel secundaria en el período 2010-2011, conforme a las informaciones pertinentes recogidas, tabuladas y analizadas. Asimismo se

relaciona con Flores (2013), quien concluye que la investigación también muestra que la planificación estratégica tiene una incidencia muy alta en la gestión de la calidad del equipo humano, pero que no se materializa entre los actores de la comunidad educativa. Las instituciones educativas no cuentan con verdaderos programas y planificaciones de largo plazo para la correcta gestión del talento humano.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, Existe una relación significativa entre el entorno y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018., en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 711 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la entorno y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Estos resultados se relacionan con Ibarra (2014), quien concluye que existe una relación entre indicadores del planeamiento estratégico mencionado y la Gestión de Calidad en la Institución Educativa. Asimismo los resultados son avalados por Arteaga y Triana (2015), quienes concluyen que el sistema de planeación definido proporcionará elementos que facilitan y articulan la estrategia y la gestión, así como los ajustes necesarios producto de las nuevas acciones que demanda la integración de la metodología propuesta por el Hoshin Kanri en el actual sistema de planeación de la Universidad Distrital.

V. Conclusiones

Primera: La planeación estratégica se relaciona directa ($Rho=0,739$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta, lo cual indica que a mejores niveles de planeación estratégica mayores niveles de satisfacción del servicio académico.

Segunda: La misión se relaciona directa ($Rho=0,697$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada.

Tercera: La visión se relaciona directa ($Rho=0,789$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Cuarta: EL entorno se relaciona directa ($Rho=0,711$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

VI. Recomendaciones

Considerando la relación existente de las variables que se expone en las conclusiones, se plantean las siguientes sugerencias:

Primera recomendación:

Al Vicerrectorado Académico, debe tener en cuenta las conclusiones de la investigación. Por esta razón, en relación a la primera conclusión debería:

a) Promover un programa de intervención que permita pasar del nivel moderado al nivel alto de expectativa que presentan los estudiantes al inicio de cada año académico.

b) En este programa se deben establecer medidas para mejorar las dimensiones que presentan mayores limitaciones como: el bienestar estudiantil y práctica pre profesional en la expectativa y vida universitaria, infraestructura y servicios universitarios en la satisfacción, los mismos que se traducen en los siguientes indicadores:

- Becas y pasantías
- Instalaciones deportivas
- Servicios universitarios (costos), transporte estudiantil y salud
- Funcionamiento de cafetines
- Funcionamiento de servicios de cómputo
- Organización de la práctica pre profesional
- Bolsa de trabajo

Segunda recomendación:

En relación a la segunda conclusión se deben adoptar medidas para pasar de un nivel de satisfacción moderado a un nivel de satisfacción alto. Para ello se deben

trabajar los siguientes indicadores.

- Acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación
- Formación de habilidades y rasgos personales
- Oportunidades para la participación en actividades
- Habitabilidad de las instalaciones
- Suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio
- Instalaciones deportivas y SS HH
- Servicio de biblioteca
- Funcionamiento de cafetines
- Funcionamiento de servicios de cómputo
- Atención en los procesos de matrícula y pago de derecho de enseñanza
- Servicios de transporte estudiantil

Tercera recomendación:

Para mejorar los niveles de expectativa y satisfacción de los estudiantes sobre el servicio académico, se sugiere que el Vicerrectorado académico desarrolle diversas acciones destinadas a mejorar sustantivamente los servicios que se contemplan en los siguientes indicadores:

- Servicio de biblioteca
- Acceso a eventos científicos
- Acceso a publicación de los trabajos que realizan los estudiantes
- Atención a las actividades de investigación relacionadas a la graduación y titulación.

Cuarta recomendación: Existen diversos elementos controlables por la universidad que afectan los niveles de satisfacción de los alumnos. Estos elementos son el personal de servicios, las actitudes y comportamientos del profesorado, las

competencias del profesorado, las oportunidades de la carrera, las instalaciones, la reputación de la universidad y otros servicios extra que conforman el entorno que rodea al ambiente universitario. De ellos, el más importante es el relacionado con el profesorado y la infraestructura. Así, aquellos aspectos relacionados con las características que debería poseer un buen profesor son los que determinan, en mayor medida, la satisfacción alcanzada por los estudiantes y el mejoramiento de los ambientes donde se dictan las clases.

VII. Referencias bibliográficas

- Alamo, F. (1995). *La Planificación Estratégica de las Universidades: Propuesta Metodológica y Evidencia Empírica*. Tesis Doctoral. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Alfonso, G. (2002). *Propuesta para Mejorar los Procesos Administrativos en una Institución Educativa Oficial de la Ciudad de Monterrey*. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Almuiñas, J. y Galarza, J. (2016). Artículo: Dirección Estratégica y Gestión de Riesgos en las Universidades. *Revista Cubana de Educación Superior*. (Página 83).
- Almuiñas, J. (1999). *La Planificación Estratégica en las Instituciones de Educación Superior*. Tesis de Doctorado. Universidad de la Habana.
- Almuiñas, J. (2009). Artículo: Dirección Estratégica en las Instituciones de Educación Superior. *Centro de Estudios para el perfeccionamiento de la Educación Superior (CEPES)*, Universidad de la Habana (Página 25).
- Almuiñas J. y Galarza J. (2012). *El Proceso de Planificación Estratégica en Las Universidades: Desencuentros y retos para el mejoramiento de su calidad*. Universidad de la Habana. (Página 97).
- Balarezo, A. (2014). *Modelización de un Sistema Integral para la Planificación Estratégica y su aplicación en la Planificación Estratégica de la Universidad de Piura*. Tesis Doctoral. Universidad de Navarra, España.
- Bocker, R. (2005). *Desarrollo, Planificación Estratégica y Corporativismo Local (Caso de Mar de Plata – Argentina)*. Tesis Doctoral. Universidad Rovira.
- Campos, F. (2014). *Aplicación de un Sistema de Planificación Estratégica y Control de*

- Gestión en una entidad sin fines de lucro: Caso ONG Psicólogos Voluntarios*. Tesis para optar Grado de Magister – Universidad de Chile.
- Chiavenato (2011). *Planeación Estratégica: Fundamentos y Aplicaciones*. Segunda Edición. (Página 301).
- Denove, R. y Power, D. (2011). *Satisfaction (La Satisfacción del Cliente)*. Segunda Edición (Página 256).
- García, A. (2013). *La Planificación Estratégica en las Universidades Públicas en España (Análisis de sus objetivos)*. España: Editorial Universidad de Salamanca, (Página 132).
- Llinas, X., Giroto, M. y Solé, F. (2010). *La Dirección Estratégica Universitaria y la Eficacia de las Herramientas de Gestión: Caso de las Universidades Españolas*. Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona, España.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*, Cuarta Edición (Página 340).
- Mantilla, K. (2009). Artículo: Aportaciones a un Nuevo Modelo de Planificación Estratégica de Relaciones Públicas. *Universidad Nacional de Lomas de Zamora*. (Página 32).
- Massoni R. (2009). *Hacia una Teoría General de la Estrategia. El Cambio de Paradigma en el Comportamiento Humano, La Sociedad y sus Instituciones*. Barcelona. (Página 47).
- Ojeda, M. (2008). Artículo: La Planeación Institucional ante la reforma Académica de la Universidad Veracruzana. *Revista La Gaceta 103*. (Paginas 30).
- Osorio. L. (2014). *El Proceso Administrativo y sus Efectos en los Establecimientos*

Educativos Privados en la Ciudad de Quetzaltenango. Tesis Doctoral. Universidad Rafael Landívar – México.

Porter, L. (2004). Artículo: La Planeación de la Autoridad. La Planeación de la Libertad. Inconsistencias e Incompatibilidad del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. (Paginas 615).

Ramírez, M. (2013). Artículo: La Planificación Estratégica en las Instituciones de Educación Superior Mexicanas. De la Retórica a la Practica. *Revista de Investigación Educativa N° 16*. (Paginas 129).

Ronda, G. (2007). *Dirección Estratégica, Constructo y dimensiones*. Ediciones Futuro, República Bolivariana de Venezuela. (Página 53).

Saimoilovich, D. (2008). Artículo: Tendencias de la Educación Superior en América Latina. *Revista Colectivo de Autores Capitulo 9 – Colombia*. (Página 32).

Thompson, A. y Strickland, A. J. (2004). *Administración Estratégica. Textos y casos*. Mc. Graw Hill Interamericana, México DF.

Torres P. y Villafrán, J. (2008). Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional en Instituciones Educativas, El Estudio de un caso Universitario en México. *Revista Ibero Americana en Educación*. (Página 25).

Universidad Arturo Prat del Estado de Chile. (2017). *Plan Estratégico Institucional 2017 – 2020*. (Página 78).

Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (2017). *Plan Estratégico Institucional 2017 – 2019*, (Página 89).

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Planeación Estratégica y Satisfacción del Servicio Académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.							
AUTOR: Br. José Carlos Herrera Young							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico según estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la misión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana - Iquitos 2018 Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la visión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana - Iquitos 2018 Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre el entorno y la satisfacción del servicio académico según los</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la misión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la visión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Objetivo específico 3 Determinar la relación que</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS: Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre la misión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Hipótesis específica 2 Existe una relación significativa entre la visión y la</p>	VARIABLE 1: Planeación Estratégica				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
			Misión	1. Razón de ser de la organización. 2. Papel de la Organización. 3. Naturaleza de la Organización. 4. Valor de la Organización.	1,2,3,4,5 ,6,7,8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	
			Visión	1. Dirección de la Organización. 2. Condición futura de la Organización. 3. Ejecución de acciones. 4. Enfoque de la Organización	9,10,11,1 2,13,14,1 5,16		
			Entorno	1. Señales de cambio. 2. Evaluación Constante. 3. Proyecciones de Acontecimientos. 4. Efectos y Tendencias en la Sociedad	17,18,19, 20,21,22, 23,24		
			VARIABLE 2: Satisfacción del Servicio Académico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	
Recopilación de Información de satisfacción.	1. Grado de Satisfacción del Usuario. 2. Áreas que tienen conforme a los usuarios. 3. Necesidades de los Usuarios 4. Lealtad hacia la organización.	1,2,3,4,5 ,6,7,8					

estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana - Iquitos 2018	existe entre el entorno y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.	Existe una relación significativa entre el entorno y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.	Análisis de satisfacción.	1. Complejidad de la Organización. 2. Servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario. 3. Servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario. 4. Disposición de los servicios hacia los usuarios.	9,11,12, 13,14,15 ,16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
			Actuación en base a la satisfacción.	1. Expectativas del usuario. 2. Beneficios que brinda la Organización. 3. Empatía hacia el usuario. 4. Utilización óptima del servicio.	17,18,19 ,20,21,2 2,23,24	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: El presente estudio será básico, descriptivo correlacional, al respecto Zorrilla (2013) afirma que La investigación básica denominada también pura o fundamental, busca acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; Tamayo y Tamayo (2008) afirman que la investigación tiene carácter descriptivo cuando comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos y Sampieri (2010), afirma que una investigación es correlacional cuando tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan.</p> <p>DISEÑO: Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basara en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Hernández (2014) afirma que: “La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables, lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan, en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (p.184).</p>	<p>POBLACIÓN: La población está constituida por 340 alumnos del IV y V Ciclo de la Escuela de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Constituida por 180 alumnos del IV y V Ciclo de la Escuela de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.</p> <p>3.5.3. Muestreo Es probabilístico, representativo, obtenido por fórmula estadística.</p>	<p>Variable 1: Planeación Estratégica: Instrumento: Se aplicó un cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción del Servicio Académico: Se aplicara un cuestionario</p> <p>Autor(a): Br. José Carlos Herrera Young</p> <p>Técnica: La técnica que se utilizara en este estudio será la encuesta.</p> <p>Escala de los instrumentos: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1</p>	<p>Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 23.0, donde elaboramos tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones.</p> <p>En lo referente a la contratación de las hipótesis, utilizamos el estadístico de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p> <p>Los resultados son obtenidos a partir de la muestra estadística constituida por 180 alumnos.</p>

Anexo 2: Instrumentos de Medición

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO PLANEACION ESTRATÉGICA

Estimado (a) alumno, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **Planeación Estratégica en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018**, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **Planeación Estratégica**. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: PLANEACION ESTRATEGICA						
	DIMENSION: MISIÓN	S	CS	AV	CN	N
1	¿En qué medida la razón de ser de la organización se relaciona con el grado de satisfacción del usuario?					
2	¿En qué medida la razón de ser de la organización se relaciona con las áreas que tienen conforme a los usuarios?					
3	¿En qué medida el papel de la organización se relaciona con las necesidades del usuario?					
4	¿En qué medida el papel de la organización se relaciona con la lealtad hacia la organización?					
5	¿En qué medida la naturaleza de la organización se relaciona con el grado de satisfacción del usuario?					
6	¿En qué medida la naturaleza de la organización se relaciona con las áreas que tienen conforme a los usuarios?					
7	¿En qué medida el valor de la organización se relaciona con las necesidades del usuario?					
8	¿En qué medida el valor de la organización se relaciona con la lealtad hacia la organización?					
	DIMENSION: VISIÓN	S	CS	AV	CN	N
9	¿En qué medida la dirección de la organización se relaciona con la complejidad de la organización?					

10	¿En qué medida la dirección de la organización se relaciona con los servicios que no cumple con la satisfacción del usuario?					
11	¿En qué medida la condición futura de la organización se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario?					
12	¿En qué medida la condición futura de la organización se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?					
13	¿En qué medida la ejecución de acciones se relaciona con la complejidad de la organización?					
14	¿En qué medida la ejecución de acciones se relaciona con los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario?					
15	¿En qué medida el enfoque de la organización se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario?					
16	¿En qué medida los efectos y tendencias de la sociedad se relacionan con la utilización óptima de los recursos?					
	DIMENSION: ENTORNO	S	CS	AV	CN	N
17	¿En qué medida las señales de cambio se relacionan con las expectativas de la organización?					
18	¿En qué medida las señales de cambio se relacionan con las expectativas de la organización?					
19	¿En qué medida la evaluación constante se relaciona con la empatía hacia los usuarios?					
20	¿En qué medida la evaluación constante se relaciona con la utilización óptima de los recursos?					
21	¿En qué medida las proyecciones de acontecimientos se relacionan con las expectativas de la organización?					
22	¿En qué medida las proyecciones de acontecimientos se relacionan con los beneficios que brinda la organización?					
23	¿En qué medida los efectos y tendencias de la sociedad se relacionan con la empatía hacia los usuarios?					
24	¿En qué medida los efectos y tendencias de la sociedad se relacionan con la utilización óptima de los recursos?					

¡Muchas gracias!

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ACADÉMICO

Estimado (a) alumno, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **Satisfacción del servicio académico** según los estudiantes de la **Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018**, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **Satisfacción del servicio académico**.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

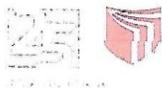
CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ACADÉMICO						
	DIMENSION RECOPIACION DE INFORMACION DE LA SATISFACCION	S	CS	AV	CN	N
1	¿En qué medida el grado de satisfacción del usuario se relaciona con las expectativas de la organización?					
2	¿En qué medida el grado de satisfacción del usuario se relaciona con los beneficios que brinda la organización?					
3	¿En qué medida las áreas que tiene conforme a los usuarios se relacionan con la empatía hacia los usuarios?					
4	¿En qué medida las áreas que tiene conforme a los usuarios se relacionan con la utilización óptima de los recursos?					
5	¿En qué medida las necesidades del usuario se relacionan con las exceptivas de la organización?					
6	¿En qué medida las necesidades del usuario se relacionan con los beneficios que brinda la organización?					
7	¿En qué medida la lealtad hacia la organización se relaciona con la empatía hacia los usuarios?					
8	¿En qué medida la lealtad hacia la organización se relaciona con los efectos y tendencias en la sociedad?					
	DIMENSION ANALISIS DE LA SATISFACCION	S	CS	AV	CN	N

9	¿En qué medida la complejidad de la organización se relaciona con la la satisfacción de los usuarios?					
10	¿En qué medida la complejidad de la organización se relaciona con el papel de la satisfacción del usuario?					
11	¿En qué medida los servicios que cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con la naturaleza de la organización?					
12	¿En qué medida los servicios que cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con el valor de la organización?					
13	¿En qué medida los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con la razón de ser de la organización?					
14	¿En qué medida los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario se relaciona con el papel de la organización?					
15	¿En qué medida la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios se relaciona con la naturaleza de la organización?					
16	¿En qué medida la disponibilidad de los servicios se relacionan con el valor de la organización?					
	DIMENSION ACTUACION EN BASE A LA SATISFACCION	S	CS	AV	CN	N
17	¿En qué medida la expectativa del usuario se relaciona con la complejidad de la organización?					
18	¿En qué medida la expectativa del usuario se relaciona con los servicios que no cumplen con la satisfacción de los usuarios?					
19	¿En qué medida los beneficios que brinda la organización se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción de los usuarios?					
20	¿En qué medida los beneficios que brinda la organización se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?					
21	¿En qué medida la empatía hacia el usuario se relaciona con la complejidad de la organización?					
22	¿En qué medida la empatía hacia el usuario se relaciona con los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario?					
23	¿En qué medida la utilización óptima de los servicios se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción de los usuarios?					
24	¿En qué medida la utilización óptima de los servicios se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?					

¡Muchas gracias!

Anexo 3: Carta de presentación UCV y solicitud de autorización a la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Ate, 10 de julio de 2018

Carta P. 023 – 2018 EPG – UCV - ATE

Señor(a)

Dr. C.P.C. Lerner Abelardo Tuesta Cárdenas
Decano de la facultad de Ciencias Económicas y de Negocios
Universidad Nacional de la Amazonía Peruana



De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **HERRERA YOUNG, JOSÉ CARLOS** identificado con DNI N° 43239513 y código de matrícula N° 7001128338; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Planeación Estratégica y Satisfacción del Servicio Académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos 2018 "

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente.

Mgtr. María Del Carmen Ancaya Martínez
Coordinadora de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus – Ate



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN

"OFICINA DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y PRESUPUESTALES"

Iquitos, 17 de julio del 2018

Oficio N° 1020 - 2018-OAEP-DFACEN-UNAP

Señora.

Mgtr. MARIA DEL CARMEN ANCAYA MARTINEZ

Coordinadora de la Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo

Ate - Lima

Referente: Carta P. 023-2018 EPG -UCV-ATE

De mi consideración:

En base a su carta de la referencia, tengo a bien dirigirme a usted, a fin de manifestarle, que esta Facultad otorga el permiso y las facilidades para que el señor **José Carlos Herrera Young**, pueda realizar su trabajo de investigación denominado **"Planeación Estratégica y Satisfacción del Servicio Académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos 2018"**, el cual redundará en su formación profesional, toda vez que es egresado de esta Facultad y dejará muy en alto a nuestra institución.

Sin otro particular, se despide de usted.

Atentamente;

LENER TUESTA CÁRDENAS
Decano



Cc oaep y archivo
LTC/vgm

Anexo 4: Base de datos de la prueba piloto

Anexo 5: Base de datos de la muestra

*Base de datos de muestra de la variable PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Dimensión	D1: Recopilación de información								D2: Análisis								D3: Actuación							
	I1: Razón de ser de la organización		I2: Papel de la organización		I3: Naturaleza de la organización		I4: Valor de la Organización		I5: Dirección de la organización		I6: Condición futura de la organización		I7: Ejecución de acciones		I8: Enfoque de la organización		I9: Señales de cambio		I10: Evaluación constante		I11: Proyecciones de Acontecimientos		I12: Efectos y tendencias en la sociedad	
Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	2
2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3
5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2
6	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3
7	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
8	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	2	3	3
9	4	3	2	1	2	1	3	5	2	5	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	4	2
10	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3
11	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3
12	4	3	2	4	2	4	4	3	1	3	4	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	3
13	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
14	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	4	5	3	2	3	5	4	4	4
16	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
17	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
18	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	2	4	2	4	3	4
19	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3

20	4	5	3	2	4	4	3	5	3	4	5	4	2	3	2	5	4	4	3	2	4	3	5	4
21	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	5	2	1	3	1	4	4	4	5	5	3	3	2	4
22	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3
23	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4
24	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2
25	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	3	4	4	5	4	2	2	2	3	2
26	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
27	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
28	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4
30	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4
31	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
32	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4
33	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
34	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
35	3	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	2	5	3	4	5	1	5	3	5	2	5
36	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	1	3	2
37	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	2	4
38	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	2	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5
39	3	2	3	3	3	1	3	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	4	4
40	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3
41	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	4	4	5	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3
42	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
43	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	1	4	4	3	2	3	2	1	4	2	3	3
44	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
45	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
46	5	4	3	5	5	4	4	3	2	3	5	2	4	3	3	4	5	3	3	2	4	4	3	3
47	3	4	2	3	4	3	2	4	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4
48	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3

49	3	3	3	2	2	1	2	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	4	5	4	2	4	2	2
50	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
51	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3
53	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
54	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	4	4	5	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3
55	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3
56	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3
57	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3
58	3	5	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	5	3	3
59	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
60	5	4	5	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3
61	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
62	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3
63	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
64	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	3	5	4	3	4	5	3	5	5	4	3	3	4	3
65	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
67	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4
68	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	4	3	4	2	3	2	4	2	5	3	2	5	3
69	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
70	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3
72	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	3
73	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	4	4	5	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3
74	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3
75	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3
76	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4
77	3	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	3	3

78	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
79	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3
80	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3
81	3	5	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	5	3
82	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4
83	5	4	5	5	4	4	2	5	4	3	5	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4
84	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
85	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4
86	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5
87	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	4	5
88	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3
89	3	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	3	3	3	2	5	3	4	4	5	5	3
90	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
91	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	3	5	4	3	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4
92	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4
93	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4
94	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
96	4	2	5	3	2	1	4	5	2	5	3	1	5	4	1	2	5	3	4	2	5	1	4	1
97	1	4	3	4	1	4	2	5	4	2	5	1	5	2	5	2	4	3	1	5	3	1	5	2
98	2	4	2	5	4	1	4	5	3	5	2	5	2	5	2	5	4	2	5	4	2	5	3	1
99	4	3	5	4	2	2	3	5	1	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1	3	2	5	3	1
100	5	4	5	4	2	5	2	4	3	5	3	1	5	4	5	2	1	4	3	1	5	3	2	3
101	2	5	1	4	3	2	2	5	3	1	2	2	4	3	5	4	2	5	4	2	1	5	2	1
102	3	5	4	2	5	4	1	2	4	1	4	3	5	2	3	2	1	4	2	5	1	3	4	3
103	2	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2	1	4	3	2	5	4	1	4	2	4	1	5
104	5	4	3	5	2	4	1	4	3	5	4	2	1	2	3	4	1	5	3	5	4	2	4	1
105	4	3	1	5	4	2	5	4	2	4	2	5	4	1	5	3	4	2	4	3	1	4	3	4
106	1	2	1	5	4	3	5	5	1	2	3	5	4	1	2	1	2	4	4	3	5	4	2	1

107	5	4	3	2	4	3	5	3	2	5	4	1	5	4	2	4	5	2	4	1	2	1	5	5
108	4	2	5	3	1	2	5	3	5	1	5	3	2	4	5	2	5	4	2	1	5	4	2	4
109	5	2	5	3	1	4	2	4	5	4	3	5	4	3	1	3	1	2	5	3	1	3	1	5
110	1	5	2	4	2	5	4	1	5	3	1	5	2	1	5	4	2	5	1	5	4	2	5	1
111	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
112	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3
113	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5
114	4	1	5	3	1	4	3	5	3	1	5	3	2	5	4	1	4	2	5	3	4	2	5	4
115	4	3	1	5	4	2	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	4	2	5	3	1	5	3	1
116	4	2	1	4	2	4	2	5	4	3	5	2	1	5	1	5	3	2	5	1	5	3	4	5
117	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
118	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
119	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4
120	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
121	4	4	4	3	2	1	3	3	3	4	5	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	5	4	4
122	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	2	1	1	1	3	3	2	3	3	4	5	4	4	4
123	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	1	2	4	4
124	5	5	5	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
125	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
126	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
127	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2
128	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3
129	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
130	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
131	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
132	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3
134	5	4	5	4	3	2	1	3	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
135	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5

136	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	
137	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	
138	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
139	5	5	5	5	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
140	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
141	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
142	5	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	
143	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
144	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
145	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
146	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
147	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
148	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
150	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
151	5	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
152	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
153	5	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	
156	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	
157	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
158	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3	
159	5	4	3	2	1	2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
160	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
161	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
163	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
164	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	

165	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
166	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
167	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
168	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
169	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
170	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
172	4	4	4	5	3	1	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2
173	5	4	5	5	5	4	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2
174	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3
175	4	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
176	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3
178	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
180	4	5	5	5	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2

*Base de datos de muestra de la variable SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ACADÉMICO

Dimensión	D1: Recopilación de información								D2: Análisis								D3: Actuación							
	I1: Grado de satisfacción del usuario		I2: Áreas que tienen conforme al usuario		I3: Necesidades del Usuario		I4: Lealtad hacia la organización		I5: Complejidad de la organización		I6: Servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario		I7: Servicios que sí cumplen con la satisfacción del usuario		I8: Disponibilidad de los servicios hacia los usuarios		I9: Expectativa de la organización		I10: Beneficios que brinda la organización		I11: Empatía hacia el usuario		I12: Utilización óptima de los servicios	
Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24
1	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
3	3	4	2	2	4	4	4	5	4	3	3	2	5	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2
4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
5	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2
6	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2
7	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2
8	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	4	2	4	3	2	2	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	4	5	3
10	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
11	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	3	2
12	3	3	5	2	3	3	3	4	1	4	5	2	4	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4
13	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
15	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	2	3	4
17	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5
18	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	5	5	2	4	3	3	5	4	3	5	5

19	3	2	3	2	4	4	2	2	3	3	1	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	5
20	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	4	3	2	3	3	5	4	3	2	3	4	4
21	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5
22	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	1	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4
23	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3
24	5	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	5	3	3	3	2	2	3	2
25	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	3	5	3	2	3	2
26	3	3	1	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	5	3	2
27	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	1
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	4	3	4	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
30	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
31	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4
32	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2
33	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5
34	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4
35	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	2	2	4	2	4	3	4	5	5	3	4	2	4
36	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	3	2	2	4	5	4	2	4	3	2	4	3	4	3
37	4	3	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	2	4	3	5	4	5	3	4	4
38	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	1	3	4	3	5	4	4	5	3	3	1	4	5
39	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
40	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1
41	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	5	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2
42	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3
43	3	3	3	2	2	1	3	1	4	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3
44	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
45	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
46	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	5
47	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	1	4	4	2	2	4	3	2

48	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	2	4	3
49	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	2	3	4	5	2	3	3	2	2	3	2	5	3	1
50	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3
51	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
52	4	4	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4
53	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3
54	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5
55	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	1	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4
57	4	4	3	4	4	3	4	5	1	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5
58	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3	5	3	2	3	3	3	2	4	3	3
59	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	3	2	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4
60	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3
61	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5
62	3	4	4	3	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4
63	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	3	5	3	3	5	5
64	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3
65	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	2	3	5	5	3	2	2	3
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
68	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	2	3	4	5	2	3	4	3	2	3	2	5	3	1
69	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4
70	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
71	4	4	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4
72	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3	2	4	3	4
73	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
74	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
75	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	1	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	2	3	3
76	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	1	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4

77	4	4	3	4	4	3	4	4	5	1	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4
78	4	5	4	4	3	4	3	5	3	2	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4
79	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3
80	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	4
81	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3
82	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
83	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3
84	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3
85	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5
86	5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4
87	3	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4
88	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	5	5	5	3	4
89	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3
90	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	2	2	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4
91	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	4	3	3	4	4
92	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	5	5	3	3	2	3	5	5	3	2	2	4
93	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	2	5	5	3	2	3
94	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	3	2	3	5	3	2	2	2	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
96	1	2	5	4	4	2	5	3	4	2	4	2	4	2	5	4	1	5	2	5	2	5	2	1
97	2	4	2	5	2	4	1	4	1	5	3	1	4	2	1	4	5	2	4	5	2	4	1	4
98	1	4	3	4	2	5	1	4	3	5	3	1	5	3	2	5	4	2	5	2	5	2	5	1
99	5	1	3	4	2	1	4	5	1	2	5	3	1	2	5	2	3	5	1	4	2	3	1	5
100	3	4	3	4	1	2	2	1	4	3	5	4	5	4	2	5	3	5	4	2	5	3	1	2
101	3	1	5	3	2	5	3	4	2	4	2	5	3	1	5	1	5	4	3	4	3	4	1	3
102	4	1	3	1	4	3	2	4	2	2	4	2	4	3	2	5	3	4	2	2	5	4	2	1
103	5	3	4	1	5	3	2	5	2	5	1	4	2	1	4	2	3	1	5	2	3	1	4	2
104	3	2	5	4	3	4	3	2	4	2	4	3	2	5	3	1	4	5	3	2	5	4	1	3
105	2	3	4	1	5	2	5	2	3	4	5	2	4	1	5	3	1	5	4	2	4	5	4	2

106	3	4	2	1	5	4	3	4	4	2	1	5	4	4	1	2	5	3	1	4	2	1	5	2
107	4	3	3	5	4	1	2	5	2	4	3	1	5	4	1	5	4	2	5	4	1	2	4	2
108	1	5	3	2	4	1	3	2	5	5	3	4	2	1	3	4	2	5	3	1	2	1	5	4
109	4	5	3	5	1	5	3	1	4	1	2	1	5	4	1	5	4	1	5	4	1	5	1	2
110	5	1	2	4	1	5	4	2	5	1	4	1	5	3	5	2	5	1	4	3	2	2	4	5
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
112	5	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
113	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	2
114	2	4	3	2	4	2	5	3	4	2	5	3	1	5	3	2	4	2	4	2	4	1	4	2
115	5	3	1	2	5	4	2	5	3	4	2	5	4	5	2	3	5	2	1	5	4	3	1	4
116	1	5	1	5	5	4	2	3	5	3	4	5	4	2	4	1	5	3	1	5	2	4	1	5
117	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	2	2	1	4
118	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
119	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
120	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
121	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
122	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
123	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4
124	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
125	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2
126	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3
127	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
128	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	5
129	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
130	4	4	3	2	1	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
131	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4
132	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
133	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
134	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

135	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5
136	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5
137	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
138	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
140	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
142	4	4	4	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
143	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
144	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
145	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
146	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
147	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
148	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
150	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
151	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
152	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
153	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
154	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
155	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
156	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
159	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
160	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
162	5	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
163	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5

Anexo 6: Certificados de validez

Anexo 3: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANEACION ESTRATEGICA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION MISION								
1	¿En qué medida la razón de ser de la organización se relaciona con el grado de satisfacción del usuario?	/		/		/		
2	¿En qué medida la razón de ser de la organización se relaciona con las áreas que tienen conforme a los usuarios?	/		/		/		
3	¿En qué medida el papel de la organización se relaciona con las necesidades del usuario?	/		/		/		
4	¿En qué medida el papel de la organización se relaciona con la lealtad hacia la organización?	/		/		/		
5	¿En qué medida la naturaleza de la organización se relaciona con el grado de satisfacción del usuario?	/		/		/		
6	¿En qué medida la naturaleza de la organización se relaciona con las áreas que tienen conforme a los usuarios?	/		/		/		
7	¿En qué medida el valor de la organización se relaciona con las necesidades del usuario?	/		/		/		
8	¿En qué medida el valor de la organización se relaciona con la lealtad hacia la organización?	/		/		/		
DIMENSION VISION								
9	¿En qué medida la dirección de la organización se relaciona con la complejidad de la organización?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿En qué medida la dirección de la organización se relaciona con los servicios que no cumple con la satisfacción del usuario?	/		/		/		
11	¿En qué medida la condición futura de la organización se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario?	/		/		/		
12	¿En qué medida la condición futura de la organización se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?	/		/		/		
13	¿En qué medida la ejecución de acciones se relaciona con la complejidad de la organización?	/		/		/		
14	¿En qué medida la ejecución de acciones se relaciona con los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario?	/		/		/		
15	¿En qué medida el enfoque de la organización se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario?	/		/		/		

DIMENSIÓN ACTUACION		SI	No	SI	No	SI	No
17	¿En qué medida la expectativa de la organización se relaciona con la complejidad de la organización?	/		/		/	
18	¿En qué medida la expectativa de la organización se relaciona con los servicios que no cumplen con la satisfacción de los usuarios?	/		/		/	
19	¿En qué medida los beneficios que brinda la organización se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción de los usuarios?	/		/		/	
20	¿En qué medida los beneficios que brinda la organización se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?	/		/		/	
21	¿En qué medida la empatía hacia el usuario se relaciona con la complejidad de la organización?	/		/		/	
22	¿En qué medida la empatía hacia el usuario se relaciona con los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario?	/		/		/	
23	¿En qué medida la utilización óptima de los servicios se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción de los usuarios?	/		/		/	
24	¿En qué medida la utilización óptima de los servicios se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. DNI Mg: DR. OCHOA TAMAYO, FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....


 Lic. Freddy Ochoa Tamayo
 METODOLOGÍA INVESTIG. G.

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ACADEMICO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION RECOPIACION DE INFORMACION								
1	¿En qué medida el grado de satisfacción del usuario se relaciona con las expectativas de la organización?	/		/		/		
2	¿En qué medida el grado de satisfacción del usuario se relaciona con los beneficios que brinda la organización?	/		/		/		
3	¿En qué medida las áreas que tiene conforme a los usuarios se relacionan con la empatía hacia los usuarios?	/		/		/		
4	¿En qué medida las áreas que tiene conforme a los usuarios se relacionan con la utilización óptima de los recursos?	/		/		/		
5	¿En qué medida las necesidades del usuario se relacionan con las expectativas de la organización?	/		/		/		
6	¿En qué medida las necesidades del usuario se relacionan con los beneficios que brinda la organización?	/		/		/		
7	¿En qué medida la lealtad hacia la organización se relaciona con la empatía hacia los usuarios?	/		/		/		
8	¿En qué medida la lealtad hacia la organización se relaciona con los efectos y tendencias en la sociedad?	/		/		/		
DIMENSION ANALISIS								
9	¿En qué medida la complejidad de la organización se relaciona con la razón de ser de la organización?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿En qué medida la complejidad de la organización se relaciona con el papel de la organización?	/		/		/		
11	¿En qué medida los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con la naturaleza de la organización?	/		/		/		
12	¿En qué medida los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con el valor de la organización?	/		/		/		
13	¿En qué medida los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con la razón de ser de la organización?	/		/		/		
14	¿En qué medio el servicio que si cumplen con la satisfacción del usuario se relaciona con el papel de la organización?	/		/		/		
15	¿En qué medida la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios se relaciona con la naturaleza de la organización?	/		/		/		
16	¿En qué medida la disponibilidad de los servicios se relacionan con el valor de la organización?	/		/		/		

16	¿En qué medida el enfoque de la organización se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?	/							
DIMENSIÓN ENTORNO									
17	¿En qué medida las señales de cambio se relacionan con las expectativas de la organización?	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
18	¿En qué medida las señales de cambio se relacionan con los beneficios que brinda la organización?	/		/		/		/	
19	¿En qué medida la evaluación constante se relaciona con la empatía hacia los usuarios?	/		/		/		/	
20	¿En qué medida la evaluación constante se relaciona con la utilización óptima de los recursos?	/		/		/		/	
21	¿En qué medida las proyecciones de acontecimientos se relacionan con las expectativas de la organización?	/		/		/		/	
22	¿En qué medida las proyecciones de acontecimientos se relacionan con los beneficios que brinda la organización?	/		/		/		/	
23	¿En qué medida los efectos y tendencias de la sociedad se relacionan con la empatía hacia los usuarios?	/		/		/		/	
24	¿En qué medida los efectos y tendencias de la sociedad se relacionan con la utilización óptima de los recursos?	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [/] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: DR. QUINA TAJAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

.....de.....del 20.....



Dr. Freddy-Gabriel
METODOLOGIA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Anexo 3: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANEACION ESTRATEGICA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION MISION ¿En qué medida la razón de ser de la organización se relaciona con el grado de satisfacción del usuario?	✓		✓		✓		
2	¿En qué medida la razón de ser de la organización se relaciona con las áreas que tienen conforme a los usuarios?	✓		✓		✓		
3	¿En qué medida el papel de la organización se relaciona con las necesidades del usuario?	✓		✓		✓		
4	¿En qué medida el papel de la organización se relaciona con la lealtad hacia la organización?	✓		✓		✓		
5	¿En qué medida la naturaleza de la organización se relaciona con el grado de satisfacción del usuario?	✓		✓		✓		
6	¿En qué medida la naturaleza de la organización se relaciona con las áreas que tienen conforme a los usuarios?	✓		✓		✓		
7	¿En qué medida el valor de la organización se relaciona con las necesidades del usuario?	✓		✓		✓		
8	¿En qué medida el valor de la organización se relaciona con la lealtad hacia la organización?	✓		✓		✓		
9	DIMENSION VISION ¿En qué medida la dirección de la organización se relaciona con la complejidad de la organización?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿En qué medida la dirección de la organización se relaciona con los servicios que no cumple con la satisfacción del usuario?	✓		✓		✓		
11	¿En qué medida la condición futura de la organización se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario?	✓		✓		✓		
12	¿En qué medida la condición futura de la organización se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?	✓		✓		✓		
13	¿En qué medida la ejecución de acciones se relaciona con la complejidad de la organización?	✓		✓		✓		
14	¿En qué medida la ejecución de acciones se relaciona con los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario?	✓		✓		✓		
15	¿En qué medida el enfoque de la organización se relaciona con los servicios	✓		✓		✓		

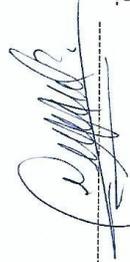
	que si cumplen con la satisfacción del usuario?								
16	¿En qué medida el enfoque de la organización se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?	✓							
DIMENSIÓN ENTORNO									
17	¿En qué medida las señales de cambio se relacionan con las expectativas de la organización?	✓							
18	¿En qué medida las señales de cambio se relacionan con los beneficios que brinda la organización?	✓							
19	¿En qué medida la evaluación constante se relaciona con la empatía hacia los usuarios?	✓							
20	¿En qué medida la evaluación constante se relaciona con la utilización óptima de los recursos?	✓							
21	¿En qué medida las proyecciones de acontecimientos se relacionan con las expectativas de la organización?	✓							
22	¿En qué medida las proyecciones de acontecimientos se relacionan con los beneficios que brinda la organización?	✓							
23	¿En qué medida los efectos y tendencias de la sociedad se relacionan con la empatía hacia los usuarios?	✓							
24	¿En qué medida los efectos y tendencias de la sociedad se relacionan con la utilización óptima de los recursos?	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. María R. Sarmiento DNI: 2.321.1871

Especialidad del validador: Psicología

.....de.....del 20.....

 Dra. Norma Mercedes Reamón
 DOCENTE EPUGUCY

Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ACADÉMICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIONES DE INFORMACION								
1	¿En qué medida el grado de satisfacción del usuario se relaciona con las expectativas de la organización?	✓		✓		✓		
2	¿En qué medida el grado de satisfacción del usuario se relaciona con los beneficios que brinda la organización?	✓		✓		✓		
3	¿En qué medida las áreas que tiene conforme a los usuarios se relacionan con la empatía hacia los usuarios?	✓		✓		✓		
4	¿En qué medida las áreas que tiene conforme a los usuarios se relacionan con la utilización óptima de los recursos?	✓		✓		✓		
5	¿En qué medida las necesidades del usuario se relacionan con las excepciones de la organización?	✓		✓		✓		
6	¿En qué medida las necesidades del usuario se relacionan con los beneficios que brinda la organización?	✓		✓		✓		
7	¿En qué medida la lealtad hacia la organización se relaciona con la empatía hacia los usuarios?	✓		✓		✓		
8	¿En qué medida la lealtad hacia la organización se relaciona con los efectos y tendencias en la sociedad?	✓		✓		✓		
DIMENSION ANALISIS								
9	¿En qué medida la complejidad de la organización se relaciona con la razón de ser de la organización?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿En qué medida la complejidad de la organización se relaciona con el papel de la organización?	✓		✓		✓		
11	¿En qué medida los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con la naturaleza de la organización?	✓		✓		✓		
12	¿En qué medida los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con el valor de la organización?	✓		✓		✓		
13	¿En qué medida los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con la razón de ser de la organización?	✓		✓		✓		
14	¿En qué medio el servicio que si cumplen con la satisfacción del usuario se relaciona con el papel de la organización?	✓		✓		✓		
15	¿En qué medida la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios se relaciona con la naturaleza de la organización?	✓		✓		✓		
16	¿En qué medida la disponibilidad de los servicios se relacionan con el valor de la organización?	✓		✓		✓		
DIMENSION ACTUACION								
		SI	No	SI	No	SI	No	



Anexo 3: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

N°	DIMENSION MISION	DIMENSIONES / items				Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
1	¿En qué medida la razón de ser de la organización se relaciona con el grado de satisfacción del usuario?	/		/		/		/				
2	¿En qué medida la razón de ser de la organización se relaciona con las áreas que tienen conforme a los usuarios?	/		/		/		/				
3	¿En qué medida el papel de la organización se relaciona con las necesidades del usuario?	/		/		/		/				
4	¿En qué medida el papel de la organización se relaciona con la lealtad hacia la organización?	/		/		/		/				
5	¿En qué medida la naturaleza de la organización se relaciona con el grado de satisfacción del usuario?	/		/		/		/				
6	¿En qué medida la naturaleza de la organización se relaciona con las áreas que tienen conforme a los usuarios?	/		/		/		/				
7	¿En qué medida el valor de la organización se relaciona con las necesidades del usuario?	/		/		/		/				
8	¿En qué medida el valor de la organización se relaciona con la lealtad hacia la organización?	/		/		/		/				
9	DIMENSION VISION ¿En qué medida la dirección de la organización se relaciona con la complejidad de la organización?	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿En qué medida la dirección de la organización se relaciona con los servicios que no cumple con la satisfacción del usuario?	/		/		/		/		/		
11	¿En qué medida la condición futura de la organización se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario?	/		/		/		/		/		
12	¿En qué medida la condición futura de la organización se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?	/		/		/		/		/		
13	¿En qué medida la ejecución de acciones se relaciona con la complejidad de la organización?	/		/		/		/		/		
14	¿En qué medida la ejecución de acciones se relaciona con los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario?	/		/		/		/		/		
15	¿En qué medida el enfoque de la organización se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario?	/		/		/		/		/		
16	¿En qué medida el enfoque de la organización se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?	/		/		/		/		/		

DIMENSIÓN ENTORNO		Sí	No	Sí	No	Sí	No
17	¿En qué medida las señales de cambio se relacionan con las expectativas de la organización?	✓		✓		✓	
18	¿En qué medida las señales de cambio se relacionan con los beneficios que brinda la organización?	✓		✓		✓	
19	¿En qué medida la evaluación constante se relaciona con la empatía hacia los usuarios?	✓		✓		✓	
20	¿En qué medida la evaluación constante se relaciona con la utilización óptima de los recursos?	✓		✓		✓	
21	¿En qué medida las proyecciones de acontecimientos se relacionan con las expectativas de la organización?	✓		✓		✓	
22	¿En qué medida las proyecciones de acontecimientos se relacionan con los beneficios que brinda la organización?	✓		✓		✓	
23	¿En qué medida los efectos y tendencias de la sociedad se relacionan con la empatía hacia los usuarios?	✓		✓		✓	
24	¿En qué medida los efectos y tendencias de la sociedad se relacionan con la utilización óptima de los recursos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NOY SUFFICIENTES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MA. CARLOS LEONOR TUESTA CHUQUIPONDO DNI: 052 86 378
 Especialidad del validador: DOCENCIA UNIVERSITARIA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....


Mg. Carlos L. Tuesta Chuquipondo
 Docencia Universitaria
 Firma del Experto Informante
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ACADÉMICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN							
1	¿En qué medida el grado de satisfacción del usuario se relaciona con las expectativas de la organización?	✓		✓		✓		
2	¿En qué medida el grado de satisfacción del usuario se relaciona con los beneficios que brinda la organización?	✓		✓		✓		
3	¿En qué medida las áreas que tiene conforme a los usuarios se relacionan con la empatía hacia los usuarios?	✓		✓		✓		
4	¿En qué medida las áreas que tiene conforme a los usuarios se relacionan con la utilización óptima de los recursos?	✓		✓		✓		
5	¿En qué medida las necesidades del usuario se relacionan con las excepciones de la organización?	✓		✓		✓		
6	¿En qué medida las necesidades del usuario se relacionan con los beneficios que brinda la organización?	✓		✓		✓		
7	¿En qué medida la lealtad hacia la organización se relaciona con la empatía hacia los usuarios?	✓		✓		✓		
8	¿En qué medida la lealtad hacia la organización se relaciona con los efectos y tendencias en la sociedad?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ANALISIS	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿En qué medida la complejidad de la organización se relaciona con la razón de ser de la organización?	✓		✓		✓		
10	¿En qué medida la complejidad de la organización se relaciona con el papel de la organización?	✓		✓		✓		
11	¿En qué medida los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con la naturaleza de la organización?	✓		✓		✓		
12	¿En qué medida los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con el valor de la organización?	✓		✓		✓		
13	¿En qué medida los servicios que si cumplen con la satisfacción del usuario se relacionan con la razón de ser de la organización?	✓		✓		✓		
14	¿En qué medio el servicio que si cumplen con la satisfacción del usuario se relaciona con el papel de la organización?	✓		✓		✓		
15	¿En qué medida la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios se relaciona con la naturaleza de la organización?	✓		✓		✓		
16	¿En qué medida la disponibilidad de los servicios se relacionan con el valor de la organización?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN ACTUACIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No
17	¿En qué medida la expectativa de la organización se relaciona con la complejidad de la organización?	✓		✓			
18	¿En qué medida la expectativa de la organización se relaciona con los servicios que no cumplen con la satisfacción de los usuarios?	✓		✓			
19	¿En qué medida los beneficios que brinda la organización se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción de los usuarios?	✓		✓			
20	¿En qué medida los beneficios que brinda la organización se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?	✓		✓			
21	¿En qué medida la empatía hacia el usuario se relaciona con la complejidad de la organización?	✓		✓			
22	¿En qué medida la empatía hacia el usuario se relaciona con los servicios que no cumplen con la satisfacción del usuario?	✓		✓			
23	¿En qué medida la utilización óptima de los servicios se relaciona con los servicios que si cumplen con la satisfacción de los usuarios?	✓		✓			
24	¿En qué medida la utilización óptima de los servicios se relaciona con la disponibilidad de los servicios hacia los usuarios?	✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. CARLOS LEONARDO TUESTA CHUQUIPTONDO DNI: 052 86 378
 Especialidad del validador: Docencia Universitaria

.....de.....del 20.....


 Mg. Carlos L. Tuesta Chuquiptiondo
 Docencia Universitaria

Firma del Experto Informante
 Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 7: Resultados del análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable Planeación Estratégica y Satisfacción del Servicio Académico.

Resultados del análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable Planeación Estratégica y Satisfacción del Servicio Académico.

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	48

Anexo 8: Artículo Científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico
según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia
Peruana – Iquitos 2018

AUTOR:

Br. Jose Carlos Herrera Young

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo

Artículo científico

1.-TITULO: “Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018”

2.-AUTOR: Br. Jose Carlos Herrera Young

3.-RESUMEN: La presente investigación es de tipo básica con diseño no experimental - correlacional que busca determinar la correspondencia entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico que brinda la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) en base a la relación establecida entre las variables y los componentes de la variable planeación estratégica con el nivel de satisfacción del servicio académico que presentan los estudiantes al finalizar el año académico 2018. La población estuvo constituida por 350 estudiantes matriculados del IV y V ciclo de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios siendo el tamaño de la muestra de 180 estudiantes. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de cuestionarios en dos momentos. Los datos sobre la planeación estratégica y los de satisfacción del servicio académico se determinaron dentro del 2018. Se ha llegado a establecer que casi la mitad de los estudiantes tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la planeación estratégica aplicada por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP).

4.-PALABRAS CLAVE: Planeación estratégica, satisfacción, estudiantes, servicio académico, cuestionario.

5.-ABSTRACT: The present research is of a basic type with a non-experimental correlational design that seeks to determine the correspondence between strategic planning and the satisfaction of the academic service provided by the Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP – Iquitos, Peru) based on the strategic relationship with the level of satisfaction of the academic service presented by the students at the end of the academic year 2018. The population consisted of 350 students enrolled in the IV and V cycles of the Faculty of Economic and Business Sciences being the sample size of 180 students. The data collection was carried out through questionnaires in two moments. The data on strategic planning and the satisfaction of academic service were determined in 2018. It has been established that

almost half of students have a moderate expectation of academic service and similar behavior in terms of strategic planning by the Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP – Iquitos, Peru).

6.-KEYWORDS: Strategic planning, satisfaction, students, academic service, questionnaire.

7.-INTRODUCCIÓN: La presente investigación tiene como finalidad la descripción metodológica de la planeación estratégica en la gestión de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP) – 2018 y articulándose a los sistemas administrativos que posee la presente casa de estudios y que toda entidad del sector público debe diseñar y documentar tanto los procesos, los procedimientos necesarios en su misión institucional y objetivos como institución que le permita implementar acciones estratégicas al logro de sus mejores resultados. Esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles estructural. Se debe considerar que es fundamental conocer y ejecutar correctamente los objetivos para poder lograr las metas trazadas como institución pública. La Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) debe definir con exactitud la razón como entidad, es decir su misión y visión dentro de la Ley N° 30220-Nueva Ley Universitaria. La misión es primordial, ya que representa sus funciones operativas que se va a ejecutar para brindar un mejor servicio académico por una educación superior universitaria de calidad.

La Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) es una entidad pública que pertenece al sector educación, siendo su actividad principal la educación superior universitaria, su visión es de carácter sectorial y se encuentra dentro del proceso de licenciamiento orientado a la acreditación para dar legalidad a su funcionamiento como institución. Su plan estratégico precisa los procesos y herramientas metodológicas de la planeación estratégica establecidas por el Centro de Planeamiento Estratégico (CEPLAN).

La presente investigación brinda una propuesta metodológica para la planeación estratégica de la gestión de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) materializando sus objetivos nacionales, sectoriales y territoriales según corresponda y se vinculen con el plan estratégico institucional, técnicas e instrumentos para el

proceso de planeamiento estratégico vinculados al presupuesto, abastecimiento, seguimiento y evaluación de tal manera que operen dentro de la misma cadena de valor público.

La aplicación del estudio de la planeación estratégica en relación a la satisfacción del servicio académico se ha identificado áreas de tensión para la aplicación de las mismas demostrando la necesidad de evaluar la calidad del servicio académico y su repercusión en la orientación de la institución pública materia de análisis.

Dentro de un ámbito social, el enfoque en la gestión universitaria no se relaciona con su entorno sino más bien es hacia adentro, siendo que el entorno no tiene un rol relevante en el proceso de planeación estratégica.

La cultura organizacional en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP), no responde a un proceso claro de planeación estratégica, si bien se reconocen los avances e impactos favorables que ha tenido la planeación estratégica en muchas otras universidades a nivel nacional, aun la cultura organizacional no responde a las demandas propias de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP), se presenta un conjunto de insuficiencias que están presentes como el poco desarrollo para el diseño, seguimiento y evaluación de los valores organizacionales, insuficiente nivel de preparación del personal universitario para comprender la importancia que tiene este aspecto en el desarrollo personal, colectivo e institucional, sin que tengan en cuenta otras exigencias, direccionando su labor a un estilo tradicional sin consolidarse como un pensamiento estratégico, esto lleva a no tener claro sobre lo que es importante y urgente, lo estratégico y lo operativo.

Los esfuerzos orientados hacia la capacitación del personal han sido concentrados en las altas autoridades universitarias, donde el nivel de formación es mayor que en las bases operativas (administrativas y docentes). La parte de la comunidad universitaria no conoce suficientemente los presupuestos que maneja la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), sus beneficios y exigencias principales.

Este problema incluye el dominio de técnicas, las cuales no siempre han sido correctamente aplicadas, siendo aún también insuficiente el intercambio de experiencias al interior de la universidad, por lo cual se presenta el presente trabajo denominándolo Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según

estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018, para atender la problemática expuesta.

Ángel Licona Michel (2013) en su tesis de maestría para optar el grado académico de Magister en Ciencias, área administración, titulado “Planeación Estratégica y Prospectiva de una Unidad Académica: “El Caso de la Facultad de Economía 2012-2013”, sustentada en la Universidad de Colima de México, cuyo objetivo se basa en que, aplicando los distintos enfoques conceptuales sobre la planeación estratégica conjuntamente con el análisis estructural en las organizaciones educativas, en particular a la Universidad, son aplicables para el fortalecimiento de la Planeación Estratégica en una Unidad Académica por medio del análisis prospectivo.

El estudio trata de demostrar que si las organizaciones se apoyan con el análisis prospectivo o estructural, detectarán variables claves, con las cuales se pueda simular el futuro y construir escenarios prospectivos para localizar los procesos que llevarán a cabo las organizaciones educativas a ser más competitivas en el mercado laboral. Por ello se considera oportuno Fortalecer el Planeamiento Estratégico de la Facultad de Economía de la Universidad de Colima por medio del análisis prospectivo, lo cual coadyuvará a que este centro de educación superior le permita encontrar escenarios que ayuden a plantear múltiples objetivos por alcanzar e implementar estrategias encaminadas a construir un futuro mejor para la Facultad.

Como muestra empírica se tomó a los Directores de una unidad académica entre un número pequeño de los procesos claves que forman parte de su organización para facilitar la toma de decisiones. Con ello las unidades académicas darán respuestas oportunas a los cambios que presenta el medio ambiente que las rodea por medio del planeamiento estratégico, ya que en su desarrollo podrán observar en donde están, hacia donde van y cómo piensan llegar; es decir, identificarán cual es la actividad que están desarrollando y como la están llevando a la práctica.

De acuerdo al estudio prospectivo realizado a la Facultad de Economía se concluye que es oportuno el establecimiento de objetivos y estrategias que le permitan la vinculación con los sectores social y productivo, para conocer parte de las necesidades cambiantes del medio en que se encuentra inmersa la Facultad.

Asimismo se presentaron las variables que influyen en el contexto interno y externo (vacantes, ingresantes, matriculados, graduados, titulados, desempleo de profesionales, capacitación de los trabajadores por las empresas, costo por alumno, contratación por jerarquías en el trabajo y tipo de tecnologías utilizadas en los procesos), y se recomienda por lo tanto, que la dependencia educativa realice reuniones frecuentes con los líderes empresariales, sociales y políticos, para que identifiquen parte de las competencias que ellos requieren de los egresados de la Facultad, para que sean considerados dentro de su demanda laboral.

Mariangela Alarcón (2014) en su tesis de maestría para optar el título de Magister en Ciencias de la Educación: Gerencia Educativa: “Planificación Estratégica: Una herramienta e la Gestión Escolar a Nivel de Educación Básica (Caso U.E Jardín Levante)”, sustentada en la Universidad Nacional Experimental de Guyana de la República Bolivariana de Venezuela, cuyo objetivo general es Diseñar un modelo de planificación estratégica que permita articular el trabajo de las diferentes unidades de apoyo y del cuerpo docente el centro educativo Jardín Levante, con el funcionamiento de la escuela, como centro de fortalecimiento de las potencialidades humanas y eje de desarrollo local en un entorno cambiante y de escasos recursos, el trabajo de investigación considera los siguientes objetivos específicos:

- a) Elaborar un Diagnóstico situacional del centro educativo Jardín Levante a fin de realizar el ANÁLISIS FODA para determinar las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas de la Institución.
- b) Identificar la visión y misión actual de la institución educativa, a fin de establecer la razón de ser, el desempeño y las modalidades de acción escolar.
- c) Elaborar planes y programas para una conducción escolar orientada hacia el logro de los objetivos institucionales de la U.E Jardín Levante.
- d) Construir, con la participación de la comunidad educativa, un modelo de planificación estratégica consensuado que permita la formulación del Plan Estratégico adecuado a las características de la Escuela Básica Venezolana.

El diseño empleado por el investigador es descriptivo transversal, tomando como muestra, a 3 representantes padres de familia, 3 alumnos, 3 especialistas, 2 directivos y 2 agentes externos. El trabajo de investigación concluye en lo siguiente:

- a) La Planificación Estratégica debe ser considerada como una herramienta de gestión porque proyecta y determina la dirección que debe tener toda institución a partir de la evaluación de su entorno; formulando objetivos, estrategias, planes y proyectos, adaptándolas a las características de las escuelas venezolanas, las cuales ejercen funciones en un entorno cambiante y cada vez con menores recursos y mayores compromisos a nivel social.
- b) La Planificación Estratégica permite al Director del plantel, gestionar con mayor autonomía de que dispone, las estrategias para el logro de los objetivos propuestos, que resultan del análisis situacional de la organización.
- c) Para que este modelo de planificación resulte efectivo en su aplicación es necesario consultar las opiniones de todos aquellos que de manera directa o indirecta estén involucrados en el problema educativo.
- d) En cuanto a la educación y el nuevo paradigma que se propone, se tiene que la educación como proceso de formación de sociedades ha de ajustarse al nuevo paradigma propuesto para dar respuesta a los problemas de formación de las sociedades humanas.

José Luis Flores Flores (2013), en su tesis de maestría para optar el grado académico de Magister en Gerencia Educativa, titulado “Incidencia de la Planificación Estratégica en la Gestión de la Calidad de los ámbitos de la Gerencia Educativa”, sustentada en la Universidad Andina Simón Bolívar con sede en Ecuador, cuyo objetivo general es realizar una Auditoria Administrativa con enfoque estratégico en cinco unidades educativas ubicados en cinco provincias Quito-Ecuador a fin de determinar si existe relación o no entre la planificación estratégica y la gestión de los ámbitos de la gerencia educativa.

El diseño empleado es Descriptivo Transversal, tomando como base una población de 422 estudiantes y una muestra de 100 estudiantes, a criterio del investigador, concluye en lo siguiente:

a.- En el proceso de la planificación estratégica:

Considera que la planificación estratégica es el proceso mediante el cual partiendo de una realidad actual permitirá encontrar el camino para alcanzar el futuro deseado, y

que la gestión de calidad es la nueva forma de pensar acerca de la dirección que deben tomar las instituciones educativas con los nuevos estándares de calidad referentes al currículo de estudios, equipamiento, recurso humano, financiero y de gestión, infraestructura y mantenimiento, para alcanzar la excelencia educativa, por lo que el documento debe ser una herramienta de trabajo de los rectores, directores y docentes en su quehacer educativo de corto, mediano y largo plazo.

b.- En el ámbito de la gestión curricular

A pesar de la importancia de la planificación estratégica, las autoridades de las instituciones educativas en el ámbito curricular, el conocimiento que tienen sobre este modelo es escaso o nulo.

En cuanto al recurso humano, los resultados de la investigación también muestran que la planificación estratégica tiene una incidencia muy alta en la gestión de la calidad del equipo humano, pero que no se materializa entre los actores de la comunidad educativa. Las instituciones educativas no cuentan con verdaderos programas y planes de capacitación para una eficiente gestión del recurso humano.

En el ámbito financiero y de gestión, las autoridades de las instituciones educativas del sector público se ven limitadas a la asignación de recursos financieros por parte del Estado. Existe una carencia de gestión por parte de las autoridades para conseguir nuevos recursos para llevar a cabo su planeamiento operativo.

En el ámbito de la gestión, la mayoría de instituciones no cuentan con procesos bien establecidos en documentos formales que se vinculen como son el plan estratégico institucional, plan operativo y el presupuesto, que le permitan a los actores de la comunidad educativa saber qué es lo que tienen que hacer y cómo hacerlo.

En el ámbito de la infraestructura, equipamiento y mantenimiento, también nos muestra que la incidencia de la planificación estratégica es alta, pero que a la hora de la construcción y montaje de las diferentes edificaciones y equipamientos esta no se realizan de una manera técnica y planificada, quedando muchas obras paralizadas, equipos sin uso por falta de capacitación del personal operativo y sin un plan de mantenimiento para su conservación.

Yolanda Myriam Arteaga Sichaca y Jenny Alexandra Triana Casallas (2014), en su tesis de maestría para optar el grado académico de Magister en Administración de

Organizaciones, titulado “Modelo de Gestión para la Articulación de la Planeación en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”, sustentada en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá D.C, cuya finalidad es proponer un modelo articulado sobre la planeación de la Universidad Distrital que facilitando y apoyando el desarrollo académico y administrativo, paralelo al Plan de Desarrollo vigente.

Para ello las investigadoras plantean los siguientes objetivos:

- Plantean una investigación entre los distintos métodos de planeación que vienen aplicando las Instituciones de Educación Superior en aspectos de la formación profesional, investigación, gestión administrativa y financiera.
- Presentar un modelo gestionable articulando la planeación de la universidad referenciando mejores prácticas de otras Instituciones de Educación Superior.

El diseño empleado es Descriptivo Transversal, tomando como base para su investigación cuatro universidades de la región:

1. Universidad Distrital Francisco José de Caldas –UDFJC.
2. Universidad Nacional de Colombia –UNAL
3. Universidad de Antioquia –UDEA
4. Universidad del Valle.

El modelo de gestión para la Articulación de la Planeación en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, que toman las investigadoras en su trabajo de investigación, concluye en lo siguiente:

- Las universidades, están permanentemente en procesos de reestructuración, sobretodo de sus sistemas de internos con la finalidad de posicionarse como una institución más competitiva.
- Para la planeación, el presupuesto debe dejar de ser el objetivo y convertirse en pilar de la gestión pública, sustituyendo el grado de ejecución presupuestal como indicador de gestión, siendo el indicador por resultados quien lo sustituya
- El sistema de Planeación debe garantizar el agrupamiento por Sectores que componen las instituciones, para trabajar en torno a objetivos comunes.
- Vincular el planeamiento estratégico institucional, plan operativo y el presupuesto para el logro de los objetivos institucionales de acuerdo a la misión de la institución

- El estudio concluye que la planeación proporcionará elementos que faciliten y articulen la gestión y los ajustes necesarios producto de las acciones que demanda la integración de la Universidad Distrital.

8.-METODOLOGIA: El diseño la investigación es no experimental, basándose en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención del investigador.

Hernández (2014) afirma que: “La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables, lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan, para posteriormente analizarlos”. (p.184).

El diseño de esta investigación es transversal siendo su propósito describir las variables planeación estratégica y satisfacción del servicio académico, en un momento dado. Asimismo Hernández (2014). “Afirma que los diseños transaccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único”.

El método de esta investigación es cuantitativo ya que tiene la intención de presentar y obtener un mayor conocimiento mediante datos detallados y principios teóricos, en base a un enfoque hipotético deductivo mediante el planteamiento de hipótesis (General y específicas), lo que nos ayudara a deducir conclusiones generando recomendaciones.

Tamayo (2012), menciona que el método cuantitativo consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una de una población o fenómeno objeto de estudio. (p. 53)

El tipo de investigación es descriptivo, ya que busca especificar las propiedades, las características, perfiles, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que pueda ser sometido a un análisis.

Fidias G. Arias (2012), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24)

Siendo una investigación correlacional ya que la finalidad de la misma es conocer la relación o grado o grado de asociación que exista entre las variables (planeación

estratégica y satisfacción del servicio académico) en un contexto o momento en particular (2018).

Sampieri (2003), afirma que la investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de correlación entre esas dos o más variables cuantificando relaciones, es decir cada variable presuntamente relacionada y después mide y analiza la correlación, tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (p. 121)

En el presente estudio se consideraron 2 variables: planeación estratégica y la Satisfacción del servicio académico.

Definición conceptual de la variable Planeación Estratégica:

Chiavenato (2011) refirió que la planificación estratégica es el proceso para formular y ejecutar las estrategias de la organización, según su misión, en el contexto en el que se encuentre para tomar decisiones en el presente, las cuales implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados. Sus dimensiones son: Misión Organizacional, Visión Organizacional y Entorno. (p. 79 - 88).

Definición conceptual de la variable Satisfacción del Servicio:

Romero Robles (2017) menciona a Jones y Sasser, definiendo a la satisfacción del usuario identificando cuatro factores. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son: (1) aspectos esenciales del producto o servicio que los usuarios esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al usuario, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y (4) la personalización del producto o servicio. (p.47).

Definición Operacional de las variables

García Aracil (2013) menciona a Kerlinger, para afirmar que: Una definición operacional está constituida por una serie de procedimientos para realizar la medición de una variable definida conceptualmente (p. 36).

La operacionalización de las variables está relacionada a la encuesta que se utilizara para la recolección de los datos, en la definición operacional se intenta obtener la mayor información posible de las variables seleccionadas, de modo que se capte su

sentido y se adecue al contexto.

Definición operacional de la variable Planeación Estratégica.

La variable Planeación Estratégica, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 4 indicadores: Misión: Razón de ser de la organización, papel de la organización, naturaleza de la organización y valor de la organización. Asimismo por cada indicador se consideraron 2 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Definición operacional de la variable Satisfacción del Servicio Académico.

La variable Satisfacción del Servicio Académico, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 4 indicadores: Recopilación de Información: Grado de satisfacción del usuario, áreas que tienen conformes a los usuarios mediante sus servicios, necesidades cubiertas del usuario, lealtad hacia la organización que brinda el servicio. Asimismo por cada indicador se consideraron 2 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

9.-RESULTADOS: Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la variable planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos, para la presentación de los resultados se procederán a la presentación de niveles y rangos de la variable para el proceso de interpretación de los resultados.

De los resultados en cuanto a niveles de planeación estratégica según los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, se tiene que el 36.1% de los encuestados perciben que el nivel es mala, mientras que el 25.6% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 38% perciben que el nivel es buena según los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

De los resultados en cuanto al niveles de satisfacción del servicio académico según los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, se tiene que el 31.1% de los encuestados perciben que el nivel es bajo de la satisfacción del servicio

académico, mientras que el 23.3% de los encuestados perciben que el nivel es medio y el 45.6% perciben que el nivel es alto de satisfacción del servicio académico según los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. La planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de Economía del IV y V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos, de los cuales se tiene que el 27.2% presentan un nivel de planeación estratégica de nivel mala por lo que el nivel de satisfacción del servicio académico se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 15.6% perciben que el nivel de planeación estratégica de nivel regular por lo que el nivel de satisfacción del servicio académico se encuentra en medio y el 33.9% manifiesta que el nivel de planeación estratégica es buena por lo que el nivel de satisfacción del servicio académico es alto según estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.

10.-DISCUSION: En el trabajo de investigación titulada: “Planeación estratégica y Satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis general, Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,739 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la planeación estratégica y la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Asimismo, Licon (2013) Concluye que el contexto interno y externo (matricula, desempleo de profesionales, capacitación de los trabajadores por las empresas, costo por alumno, contratación por jerarquías en el trabajo y tipo de tecnologías utilizadas en los procesos), y se recomienda por lo tanto, que la dependencia educativa realice

reuniones frecuentes con los líderes empresariales, sociales y políticos, para que identifiquen parte de las competencias que ellos requieren de los egresados de la Facultad, para que sean consideradas en su planeación estratégica. Por otro lado Vadillo (2014) concluyó que la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo. Al aplicarse el estadístico de Pearson se encontró una correlación de 0.782, lo cual indica una correlación positiva considerable. Como consecuencia del análisis de resultado de cada instrumento aplicado encontramos que el nivel de planificación estratégica influye en la calidad de gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, estos resultados indican entonces que, en el caso de la muestra estudiada, existe una relación entre la planificación estratégica y la calidad de gestión.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, Existe una relación significativa entre la misión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018., en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,697 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la misión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018., nuestros resultados Rodríguez (2015). Concluye que los principios de la teoría humanista, el enfoque sistémico y la calidad integral; constituyéndose en actitud de los gestores del gobierno universitario en el proceso metodológico, dinámico y altamente flexible de la toma de decisiones.. Los resultados son avalados por Marianela (2017) Concluye que el modelo de planificación resulte efectivo en su aplicación es necesario consultar las opiniones de todos aquellos que de manera directa o indirecta participan como beneficiarios o productores del servicio educativo que en la organización se gesta.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, Existe una relación significativa entre la visión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018., en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,789 significa

que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la visión y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Siendo Núñez (2013) Concluye que los lineamiento estratégico ha incidido de eficiencia y eficacia, y por ende en el mejoramiento de los resultados de gestión y en la calidad de gestión de la I.E. Ingeniería de Trujillo de nivel secundaria en el período 2010-2011, conforme a las informaciones pertinentes recogidas, tabuladas y analizadas. Flores, (2013) Concluye que la investigación también muestran que la planificación estratégica tiene una incidencia muy alta en la gestión de la calidad del equipo humano, pero que no se materializa entre los actores de la comunidad educativa. Las instituciones educativas no cuentan con verdaderos programas y planificaciones de largo plazo para la correcta gestión del talento humano. En cuanto a la Hipótesis específica 3, Existe una relación significativa entre el entorno y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018., en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0, 711 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación directa y significativa entre la entorno y la satisfacción del servicio académico según los estudiantes del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018.. Asimismo Ibarra, (2014) Concluye que existe una relación entre indicadores del planeamiento estratégico mencionado y I Gestión de Calidad en la Institución Educativa. Los resultados son avalados por Arteaga y Triana, (2015) Concluye que el sistema de planeación definido proporcionará elementos que facilitan y articulan la estrategia y la gestión, así como los ajustes necesarios producto de las nuevas acciones que demanda la integración de la metodología propuesta por el Hoshin Kanri en el actual sistema de planeación de la Universidad Distrital.

11.-CONCLUSIONES: Primera: La planeación estratégica se relaciona directa (Rho=0, 739) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia

Peruana – Iquitos 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta, lo cual indica que a mejores niveles de planeación estratégica mayores niveles de satisfacción del servicio académico.

Segunda: La misión se relaciona directa ($Rho=0,697$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada.

Tercera: La visión se relaciona directa ($Rho=0,789$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Cuarta: EL entorno se relaciona directa ($Rho=0,711$) y significativamente ($p=0.000$) con la satisfacción del servicio académico en los estudiantes de Economía del V Ciclo de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

12.-REFERENCIAS:

García A. (2013) La Planificación Estratégica en las Universidades Publicas en España (Análisis de sus objetivos) – Editorial Universidad de Salamanca, (Paginas 132).

Balarezo A. (2014). Modelización de un Sistema Integral para la Planificación Estratégica y su aplicación en la Planificación Estratégica de la Universidad de Piura. Tesis Doctoral Universidad de Navarra – España.

Massoni R. (2009): Hacia una Teoría General de la Estrategia. El Cambio de Paradigma en el Comportamiento Humano, La Sociedad y sus Instituciones – Barcelona. (Paginas 47).

Chiavenato (2011). Planeación Estratégica: Fundamentos y Aplicaciones – Segunda Edición. (Paginas 301).

Denove y D. Power (2011) Satisfaction (La Satisfacción del Cliente) – Segunda

Edición (Paginas 256).

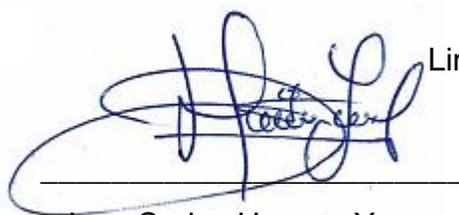
- Saimoilovich D. (2008) Artículo: Tendencias de la Educación Superior en América Latina. Revista Colectivo de Autores Capitulo 9 – Colombia. (Paginas 32).
- Louffat E. (2015). Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo – Cuarta Edición (Paginas 340).
- Campos F. (2014). Aplicación de un Sistema de Planificación Estratégica y Control de Gestión en una entidad sin fines de lucro: Caso ONG Psicólogos Voluntarios. Tesis para optar Grado de Magister – Universidad de Chile.
- F. Alamo (1995). La Planificación Estratégica de las Universidades: Propuesta Metodológica y Evidencia Empírica. Tesis Doctoral Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Guillermo Ronda (2007), Dirección Estratégica, Constructo y dimensiones. Ediciones Futuro – República Bolivariana de Venezuela. (Paginas 53).
- G. Alfonso (2002). Propuesta para Mejorar los Procesos Administrativos en una Institución Educativa Oficial de la Ciudad de Monterrey. Tesis de Maestría Universidad Autónoma de Nuevo León.
- José Luis Almuñías Rivero y Galarza López (2016), Artículo: Dirección Estratégica y Gestión de Riesgos en las Universidades, Revista Cubana de Educación Superior (Paginas 83).

Anexo 8: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

**Declaración Jurada de Autoría y Autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, Jose Carlos Herrera Young, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43239513, con el artículo titulado: “Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – Iquitos 2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.



Lima, 15 de Agosto del 2018.

Jose Carlos Herrera Young

DNI 43239513



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018" del estudiante Jose Carlos Herrera Young; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 17% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 18 de agosto del 2018.

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana - Iquitos 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bg. Jose Carlos Herrera Young

ASESOR:

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tamayo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERU
2018

Resumen de coincidencias

17 %

< >

- 1 www.scribd.com 1% >
- 2 digeset.ucojil.mx 1% >
- 3 [Entregado a Universida...](#) 1% >
- 4 es.slideshare.net 1% >
- 5 docolayer.es 1% >
- 6 www.redalyc.org 1% >
- 7 www.slideshare.net 1% >

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Jose Carlos Herrera Young....., identificado con DNI
 N° 43239513, egresado del programa de (Nombre de maestría o doctorado)
Maestría en Gestión Pública..... de la Universidad César Vallejo,

autorizo , No autorizo ()
 la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"Planeamiento estratégico y satisfacción del servicio acad-
 demico según estudiantes de la Universidad Nacional de la
 Amazonia Peruana - Iquitos 2018"....."; en el Repositorio
 Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el
 Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

DNI: 43239513.....

Ate 07 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bc. HERRERA YOUNG JOSE CARLOS.

TESIS TITULADA :

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ACADÉMICO
SEGÚN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA
PERUANA - IQUITOS 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A)

SUSTENTADO EN FECHA: 01 DE SETIEMBRE 2018.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD.


Dr. Freddy Ochoa Tapaje
METODOLOGÍA INVESTIG. C.